

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD (STUDI KASUS PADA
PT. GOWA MAKASSAR TOURISM
DEVELOPMENT TBK)**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD (STUDI KASUS PADA
PT. GOWA MAKASSAR TOURISM
DEVELOPMENT TBK)**



**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, kecuali kaum yang kafir.”
(QS. Yusuf 12:87)

“It will pass, God can save us”
(Haeril Aldhi)

“Ibu saya mempertaruhkan nyawa melahirkan saya ke dunia, jadi tidak mungkin saya ada tanpa arti.”

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunia-Nya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillahi Rabbil 'alamin

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, saudara dan seluruh keluarga serta teman-teman yang telah memberikan dukungan kepada saya.

PESAN DAN KESAN

PESAN

Skripsi hanyalah ujian kecil, hidup masih punya banyak tantangan besar.

KESAN

Universitas Muhammadiyah Makassar memberi kesan mendalam sebagai tempat saya belajar, berproses, dan berkembang. Perpaduan ilmu, pengalaman, dan nilai keislaman yang saya dapatkan di kampus ini akan selalu menjadi bekal berharga dalam perjalanan hidup saya.



PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk)
Nama Mahasiswa : Rizky Wahyu Septanti
No. Stambuk/NIM : 105731116321
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata (S1) pada tanggal 30 Agustus 2025 di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Agustus 2025

Menyetujui

Pembimbing II

Dr. Ansyarif Khalid, SE., M.Si., Ak.Ca
NIDN. 091609660

Nurhidayah, SE., M.Ak
NIDN. 0930087503

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr. Edi Rusriadi, SE., M.M
NBM. 1038166

Muhammad Khaedar Sahib, SE., M.Ak
NIDN. 0930087503



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi atas Nama : Rizky Wahyu Septanti, Nim 105731116321 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0005/SK-Y/6020/091004/2025 M, Tanggal 05 Rabiul Awal 1446 H/ 28 Agustus 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Dzulqa'dah 1446 H
30 Agustus 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.ACC
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Mira, SE., M.Ak.,Ak
(.....)
 2. Muhammad Khaedar Sahib, S.E., M. Ak
(.....)
 3. Asriani Hasan, SE., M.Sc
(.....)
 4. Nurhidayah, SE.,M.Ak
(.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar





FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Wahyu Septanti

Stambuk : 105731116321

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk)

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia, menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, September 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Rizky Wahyu Septanti

105731116321

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi

Muhammad Khaedar Sahib, S.E.,M.Ak
NBM : 128 6844





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 makassar

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Wahyu Septanti
NIM : 105731116321
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, September 2025



Membuat Pernyataan

Rizky Wahyu Septanti
NIM : 105731116321

KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk).”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada bapak **Wahyuddin Since, SE** yang juga berperan sebagai ibu. Bapak penulis yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang, dukungan materi maupun moral dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu sampai hari ini. Semoga apa yang telah beliau berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, MT., IPU, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

- 
2. Dr. Edi Jusriadi, S.E.,M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
 3. Ibu Dr. Mira, SE.,M.Ak.,Ak, selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
 4. Bapak Dr.Ansyarif Khalid,SE.,M.Si.,Ak.CA, selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
 5. Ibu Nurhidayah, SE.,M.Ak selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
 6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
 7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
 8. Untuk Tante dan Om saya, Ir.H.Yudamin Kadir dan Dr.Marlina Since yang selalu memberikan doa, arahan/nasehat dan dukungan materi.
 9. Untuk kakak-kakak tersayang, Mei Rizal Zul Hamirad, Astrivo Rahayu, Risni Dwi Wahyuni, Risfan Julyan Vikar, Risna Wahyu Aprillia yang paling berperan besar dalam kehidupan penulis dari segala sisi.
 10. Untuk Ibu Wati, terima kasih sudah melanjutkan peran ibu yang sempat hilang dari hidup penulis.
 11. Untuk seseorang tak kalah penting dengan NIT 21.066.001.028 yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan berkontribusi dalam penyelesaian karya tulis ini. Terima kasih untuk selalu memberi dukungan,

menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberi semua bentuk support agar penulis semangat menyelesaikan tugas akhir.

12. Untuk teman-teman penulis, Sulvia, Salsa Nabila, Putri Ayu Wandira, Riski Amalia, Arida Supiati, Sitti Fauziah, Afdatul Ramadhan yang telah mewarnai perkuliahan penulis. *See you on top guysss!*
13. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Angkatan 2021 (AK21F dan MA21B) yang selalu belajar bersama dan tidak sedikit bantuannya serta dorongannya dalam aktivitas studi penulis.
14. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.
15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diri saya sendiri, Rizky Wahyu Septanti. Anak bungsu yang sedang melangkah menuju usia 23 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Saya bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan

jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikannya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi Fi Sabili'l Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 4 Agustus 2025

Rizky Wahyu Septanti

ABSTRAK

Rizky Wahyu Septanti. 2025. *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk)*. Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Ansyarif Khalid dan Nurhidayah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara kepada karyawan, pelanggan, serta data sekunder perusahaan. Analisis dilakukan berdasarkan empat perspektif BSC, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja perusahaan berada pada kategori baik. Perspektif keuangan mencerminkan stabilitas pertumbuhan dengan tingkat profitabilitas yang positif. Perspektif pelanggan menekankan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas produk dan layanan. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan efektivitas operasional yang cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis. Sementara itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperlihatkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan *Balanced Scorecard* mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja perusahaan, sekaligus menjadi alat evaluasi strategis untuk perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Perusahaan, **Balanced Scorecard**, Kinerja Keuangan, Kepuasan Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Pembelajaran dan Pertumbuhan, Analisis Deskriptif Kuantitatif.

ABSTRACT

Rizky Wahyu Septanti. 2025. Company Performance Analysis Using the Balanced Scorecard Method (Case Study at PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk). Undergraduate Thesis. Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Ansyarif Khalid and Nurhidayah.

This study aims to analyze the performance of PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk using the Balanced Scorecard (BSC) method. The research method employed is descriptive quantitative, with data collected through questionnaires and interviews with employees and customers, as well as secondary company data. The analysis was carried out based on the four perspectives of the BSC, namely financial, customer, internal business process, and learning and growth perspectives. The results show that overall, the company's performance is in the good category. The financial perspective reflects stable growth with positive profitability. The customer perspective highlights a high level of satisfaction with the company's products and services. The internal business process perspective shows effective operations, although some technical obstacles remain. Meanwhile, the learning and growth perspective demonstrates the company's commitment to enhancing employee competence through training and human resource development. The conclusion of this study is that the application of the Balanced Scorecard provides a comprehensive picture of company performance and serves as a strategic evaluation tool for continuous improvement.

Keywords: Company Performance, Balanced Scorecard, Financial Performance, Customer Satisfaction, Internal Business Process, Learning and Growth, Descriptive Quantitative Analysis.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Kinerja Perusahaan	7
2. Balance Scorecard	9
B. Tinjauan Empiris	16
C. Kerangka Konsep	22
III. METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	24

C. Jenis dan Sumber data	25
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel	27
F. Metode Analisis Data	33
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)	39
C. Uji Perbedaan Rata-Rata Perspektif	55
D. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)	57
V. PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	32

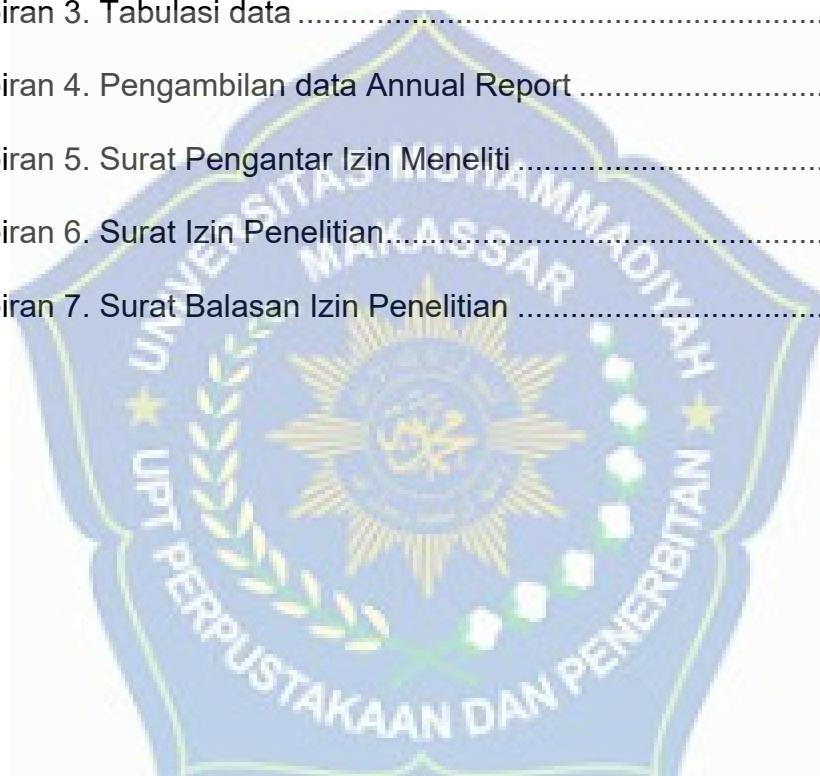


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Perspektif Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Pelanggan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Pelanggan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	53
Tabel 4.10 Hasil Deskriptif Variabel Perspektif Pelanggan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Deskriptif Variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Deskriptif Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	.54
Tabel 4.13 Hasil Uji Kruskal-Wallis	58
Tabel 4.14 Hasil Test Statistics ^{a,b}	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Output SPSS	84
Lampiran 3. Tabulasi data	91
Lampiran 4. Pengambilan data Annual Report	95
Lampiran 5. Surat Pengantar Izin Meneliti	96
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	97
Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian	98



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan merupakan sebuah cerminan hasil penelitian kegiatan dan kondisi yang ada di dalam suatu perusahaan. Hasil kegiatan tersebut akan dianalisis, di mana hasil akhir dari analisis tersebut akan memperlihatkan kondisi manajemen di suatu perusahaan selama periode yang telah dianalisis untuk mendapatkan hasil kinerja pada perusahaan tersebut.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Kinerja adalah penentu secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyadi dan Setyawan, 2019:353).

Pengukuran kinerja adalah salah satu cara untuk mengetahui keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Pengukuran kinerja yang selama ini dipakai adalah pengukuran kinerja dengan menggunakan aspek keuangan saja. Demikian pengertian kinerja merupakan hasil dari berbagai keputusan manajemen yang terus-menerus dilakukan guna mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien sesuai dengan yang diinginkan.

Manfaat sistem pengukuran kinerja sebagai berikut (Mulyadi dan Setyawan, 2019:353):

- a. Membantu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penghargaan personel.
- b. Menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan personel.
- c. Menyediakan umpan balik personel.
- d. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Hasil pengukuran kinerja digunakan untuk umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik di mana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian. Karena pengukuran kinerja tidak hanya membahas tentang aspek keuangan saja, tetapi juga mengetahui prestasi apa saja yang didapat di dalam perusahaan tersebut.

Kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar. Kinerja perusahaan merupakan gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan alat keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu (Fahmi, 2021:2).

Cara untuk menentukan apakah perusahaan itu sehat dari sisi keuangannya dapat dilakukan dengan dua macam metode yaitu (Warsono, 2023:30-31):

- a. Metode *Time Series*, yaitu metode tolak ukur analisis laporan keuangan yang dilakukan dengan cara membandingkan suatu rasio keuangan dari satu periode tertentu dengan periode sebelumnya.
- b. Metode *Cross Section*, yaitu metode tolak ukur yang digunakan untuk menentukan sehat atau tidaknya posisi keuangan perusahaan yang

dilakukan dengan cara membandingkan rasio keuangan dengan rata-rata industrinya pada periode yang bersangkutan.

2. *Balance Scorecard*

Menurut Melinda (2019), untuk meningkatkan kemampuan daya saing perusahaan, perusahaan menyadari bahwa dibutuhkan penerapan strategi yang tepat, kompetitif, dan komprehensif serta sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Lidiya (2020:1) menyebutkan bahwa selain tuntutan akan kemampuan bersaing, perusahaan juga dituntut untuk memiliki keunggulan yang dapat membedakan perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya. Di samping itu, dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk menciptakan daya saing perusahaan membawa perubahan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif.

Teng dan Sing (2021) menjelaskan bahwa salah satu cara untuk mengikuti perkembangan industri dan menyiasatinya adalah dengan menerapkan sistem pengukuran kinerja yang diharapkan mampu memperbaiki kondisi perusahaan agar menjadi lebih baik serta mampu menghadapi kompetisi bisnis dengan perusahaan pesaing. Perusahaan membutuhkan suatu sistem untuk mengukur kinerja perusahaan. Sistem tersebut disebut *Balanced Scorecard*. Sistem ini dapat digunakan perusahaan sebagai strategi meningkatkan kemampuan kinerja organisasi pada masa depan. *Balanced Scorecard* merupakan alat manajemen kontemporer yang didesain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipatgandakan kinerja keuangan luar biasa secara berkesinambungan (*sustainable outstanding financial performance*) (Mulyadi, 2019:3).

Menurut Mathius dan Erna (2021), *Balanced Scorecard* memiliki keistimewaan karena mengukur kinerja perusahaan baik dari sisi finansial maupun non-finansial, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan.

Balanced Scorecard menurut Kaplan dan Norton (1996) adalah: *A measurement and management system that views a business unit's performance from four perspectives: Financial, Customers, Internal Business Process, Learning and Growth.* (*Balanced Scorecard* adalah sistem manajemen dan pengukuran yang menunjukkan kinerja unit bisnis dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif belajar serta bertumbuh).

Menurut Atkinson dkk (2024:445), *Balanced Scorecard* adalah: *A set of performance targets and results that reflect the organization's performance in meeting its objectives relating to its customer, employees, business partners, shareholder, and community.* (*Balanced Scorecard* adalah seperangkat sasaran kinerja dan hasil yang mencerminkan kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya terkait dengan pelanggan, mitra bisnis, pemegang saham, dan masyarakat).

Menurut Tunggal (2021:4), *Balanced Scorecard* adalah: "Suatu sistem manajemen strategik atau lebih tepat dinamakan suatu *Strategic-based responsibility accounting system* yang menjabarkan misi dan strategi suatu organisasi ke dalam tujuan operasional dan tolok ukur kinerja untuk empat perspektif yang berbeda yaitu perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*), perspektif proses usaha

internal (*internal business process perspective*), dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan (*learning and growth perspective*)."

Menurut Chen dkk (2020), pengertian *Balanced Scorecard* adalah: *A set of financial and non-financial measure relating to company's critical success factors.* (*Balanced Scorecard* adalah seperangkat pengukuran finansial maupun non-finansial yang terkait dengan faktor kritis keberhasilan perusahaan).

Kaplan dan Norton (1996) menekankan bahwa perspektif keuangan merupakan *lagging indicator* yang menggambarkan hasil akhir, sedangkan perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan merupakan *leading indicator* yang memengaruhi kinerja keuangan di masa depan. Dengan demikian, keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang tidak hanya ditentukan oleh laba, tetapi juga oleh kepuasan pelanggan, efisiensi proses, serta pengembangan sumber daya manusia.

Dari definisi-definisi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa *Balanced Scorecard* adalah sistem manajemen dan alat ukur kinerja perusahaan yang dilakukan dengan cara mengukur kinerja melalui empat perspektif bisnis yang meliputi aspek keuangan dan non-keuangan. Sistem pengukuran ini juga mengukur kinerja bukan hanya untuk tujuan jangka pendek dari suatu strategi perusahaan, tetapi juga strategi jangka panjang yang menyangkut visi dan misi perusahaan untuk dapat menciptakan suatu keunggulan daya saing.

Sebagai sistem manajemen, *Balanced Scorecard* dapat dimanfaatkan manajemen untuk melaksanakan berbagai proses manajerial yang penting dalam organisasi, yaitu:

- a. *Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai alat untuk menjabarkan visi, misi, serta strategi perusahaan sehingga mempermudah manajemen dalam mengarahkan perusahaan mencapai tujuan.
- b. Manajemen dapat mengkomunikasikan dan mengaitkan tujuan strategis dengan himpunan tolok ukur pendukungnya.
- c. Manajemen dapat merencanakan, menentukan target, dan menyesuaikan inisiatif strategis.
- d. Menyempurnakan umpan balik dan proses pembelajaran strategis.

Balanced Scorecard merupakan suatu alat pengukuran kinerja perusahaan yang mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan baik keuangan maupun non-keuangan dengan mempertimbangkan empat aspek yang berkaitan dengan perusahaan, antara lain: aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Konsep *Balanced Scorecard* berkembang sejalan dengan implementasi konsep tersebut. *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata: kartu skor (*scorecard*) dan berimbang (*balanced*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personel di masa depan. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan personel di masa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Hasil perbandingan ini digunakan untuk melakukan evaluasi atas kinerja sesungguhnya.

Balanced Scorecard merupakan *powerful tool* dalam perencanaan strategik dan sebagai alat perencanaan. *Balanced Scorecard* harus memiliki isi berupa pengetahuan manajemen (*management knowledge*) yang bisa diimplementasikan dalam pengelolaan suatu perusahaan (Moheriono, 2022). Sedangkan menurut Hansen dan Mowen (2021), *Balanced Scorecard* adalah sistem manajemen strategis yang mendefinisikan sistem akuntansi pertanggungjawaban berdasarkan strategi.

3. Keunggulan *Balanced Scorecard*

Hasil evaluasi pengukuran kinerja berdasarkan *Balanced Scorecard* yang mencakup keempat perspektifnya, baik keuangan maupun non-keuangan, ternyata mampu menimbulkan rencana strategis yang bisa dirumuskan, ditetapkan, dan dicapai di masa yang akan datang dalam usaha memperbaiki atau meningkatkan kinerja perusahaan. Keunggulan *Balanced Scorecard* ini tertuang dalam empat karakteristik (Mulyadi, 2019), yaitu: komprehensif, koheren, seimbang, dan terukur.

4. Perspektif-Perspektif *Balanced Scorecard*

1. Perspektif Pelanggan

Dalam perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*, perusahaan melakukan identifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki. Perusahaan berusaha untuk mengetahui apa yang diharapkan pelanggan terhadap perusahaan dan bagaimana pelanggan melihat perusahaan itu sendiri.

Berkaitan dengan perspektif pelanggan berarti berkaitan pula dengan kepuasan pelanggan tersebut. Sedangkan pengertian dari

kepuasan pelanggan itu sendiri menurut Philip Kotler adalah Membuat pelanggan merasa puas berarti membangun loyalitas pelanggan di mana hal tersebut bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan.

Konsep *Balanced Scorecard* memiliki dua kelompok tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengukur perspektif pelanggan, yaitu *customer core measurement* dan *customer value proposition*.

2. Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal

a. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan akan menunjukkan apakah perencanaan dan pelaksanaan strategi memberikan perbaikan yang mendasar bagi keuntungan perusahaan. Perbaikan-perbaikan ini tercermin dalam sasaran-sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur, pertumbuhan usaha, dan nilai pemegang saham. Perspektif ini digunakan oleh *shareholder* dalam rangka melakukan penilaian kinerja organisasi. Dengan kata lain, organisasi harus memenuhi sebagaimana harapan *shareholder* agar dinilai berhasil oleh *shareholder*.

b. Perspektif Bisnis Internal

Perspektif bisnis internal merupakan serangkaian aktivitas yang ada dalam organisasi untuk menciptakan kualitas produk/jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Pendekatan *Balanced Scorecard* dalam perspektif bisnis internal berfokus pada tiga proses utama, yaitu:

1. **Proses Inovasi (*Innovation process*)** – mengidentifikasi karakteristik segmen pasar yang ingin dipuaskan melalui produk dan jasa perusahaan di masa depan.
2. **Proses Operasi (*Operations process*)** – merupakan upaya pemenuhan kebutuhan produk dan jasa kepada pelanggan secara efisien, konsisten, dan tepat waktu.
3. **Layanan Purna Jual (*Post-sale service process*)** – merupakan upaya pemberian manfaat tambahan kepada pelanggan berupa garansi, aktivitas perbaikan, dan pemrosesan pembayaran.

c. **Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggambarkan kemampuan organisasi untuk melakukan perbaikan dan perubahan dengan memanfaatkan sumber daya internal organisasi. Betapa pentingnya bagi suatu organisasi bisnis untuk terus memperhatikan karyawannya, memantau kesejahteraan karyawan, dan meningkatkan pengetahuan karyawan dalam rangka meningkatkan kemampuan mereka untuk ikut berpartisipasi mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Tunggal (2019), terdapat tiga faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan pengukuran, yaitu:

- a. **Kemampuan Karyawan (*Employee Capabilities*)** – Perusahaan harus melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- b. **Kemampuan Sistem Informasi (*Information System Capabilities*)** – Dalam persaingan bisnis yang ketat, diperlukan informasi yang tepat, cepat, dan akurat sebagai umpan balik. Informasi tersebut dapat berupa informasi tentang pelanggan,

proses bisnis internal, keuangan, dan keputusan yang dibuat karyawan.

c. **Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan (Motivation, Empowerment, and Alignment).**

B. Tinjauan Empiris

Penelitian empiris mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerapan *Balanced Scorecard* dalam menganalisis kinerja perusahaan pada PT Gowa Makassar Tourism Development (GMTD) Tbk.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Pasifco, Shorea, Rotaria (2021)	Analisis Penerapan konsep Balance Scoreard sebagai alat pengukuran kinerja Perusahaan Telekomunikasi yang tercatat di BEI (Studi Kasus PT XL Axiata Tbk)	BSC di PT XL Axiata ditinjau dari aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek proses bisnis internal dan aspek pembelajaran pertumbuhan dalam mengukur kinerja perusahaan.	Metode Scorecard dalam perspektif keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan, diketahui bahwa keuangan XL dari tahun 2012–2017 mengalami situasi yang fluktuatif. Untuk rasio likuiditas pada XL didapatkan hasil bahwa rasio tersebut meningkat dari tahun 2012–2014, namun cenderung menurun rasionya pada tahun 2015–2017. Kemudian

					pada rasio profitabilitas XL mengalami penurunan dari tahun 2012–2014, dan perlahan-lahan membaik dari tahun 2015–2016. Untuk perspektif pelanggan, dari 130 kuesioner yang disebarluaskan di daerah Tangerang Selatan dan sekitarnya, didapatkan hasil yang baik.
2	Nur Rachmah Devia EL.R (2019)	Penerapan Balanced Scorecard Dalam Menganalisis Kinerja Perusahaan Pada CV. Indah Cemerlang Malang	Perspektif dalam Balanced Scorecard yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan dalam menganalisis kinerja perusahaan	Metode Balanced Scorecard dalam perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan memberikan hasil yang baik sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja perusahaan pada CV. Indah Cemerlang Malang sangat
3	Funam Islamidina, (2022)	Analisis Penerapan Balanced Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial	Balanced Scorecard (X) dan Kinerja Manajerial (Y)	Skala Likert	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator pada variabel penerapan Balanced Scorecard dan

					variabel kinerja manajerial mempunyai total skor 1.756 dan 893. Berdasarkan kriteria penilaian variabel penerapan Balanced Scorecard dan kinerja manajerial tersebut didapatkan hasil bahwa penerapan Balanced Scorecard mampu dalam meningkatkan kinerja manajerial pada Matahari Department Store dengan kriteria "Sangat Baik".
4	Ainun Jariah (2022)	Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar	Perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan	Metode Balanced Scorecard dalam perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran untuk perspektif keuangan, diperoleh hasil bahwa kinerja perusahaan bisa dikatakan baik. Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan, tingkat retensi pelanggan, tingkat profitabilitas pelanggan, serta tingkat kepuasan pelanggan, menunjukkan tingkat kinerja yang baik. Hasil pengukuran perspektif internal bisnis, yaitu inovasi

					perusahaan dan layanan purna jual, secara keseluruhan kinerja perusahaan menunjukkan hasil yang baik. Dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, mengenai produktivitas karyawan dan retensi karyawan dapat dikatakan Cukup dalam tahapan penelitian memberikan suatu jawaban yang benar sesuai dengan segala aspek yang telah terpenuhi.
5	Pratiwi dan Elok Kurniawan (2019)	Analisa penerapan Balanced Scorecard terhadap kinerja perusahaan pada PT Malindo Feedmill Tbk	Perspektif Kinerja Keuangan, Perspektif Internal Bisnis dan Kinerja Perusahaan.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner	Hasil analisis penilaian kinerja keuangan dengan penilaian rasio-rasio keuangan mendapatkan hasil positif, hasil penilaian pada analisis kinerja perusahaan menunjukkan hasil yang baik, dari segi perspektif internal bisnis juga menunjukkan hasil yang baik, dari segi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan

					hasil yang cukup baik.
6	Ema Mustika Saputri (2021)	Pengaruh Pengukuran Balanced Scorecard terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus PT. Indo Veneer Utama)	Perspektif Pelanggan (X2), Perspektif Internal Bisnis (X3), Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran dan Kinerja Perusahaan (Y)	Regressi Linear Berganda	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan, perspektif pelanggan dan perspektif bisnis internal tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan PT Indo Veneer Utama. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan PT Indo Veneer Utama.</p>
7	Eugine Erika Natasya (2022)	Analisis Penerapan Balanced Scorecard sebagai Suatu Sistem Penilaian Kinerja Perusahaan pada Sub Sektor Kosmetik dan Barang Keperluan Rumah Tangga Periode 2018-2020	Dalam pengukuran Balanced Scorecard ada 4 perspektif yang harus dilihat yaitu Perspektif Keuangan, Pelanggan, Bisnis Internal dan Pembelajaran dan Pertumbuhan	Metode Balanced Scorecard dalam perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan	<p>Hasil dari penelitian ini ialah penilaian kinerja perusahaan dengan metode Balanced Scorecard sangat baik untuk diterapkan di dalam menilai kinerja perusahaan karena metode ini menilai kinerja secara keseluruhan bukan hanya menilai kinerja dengan cara</p>

					tradisional, yaitu hanya menilai dari perspektif keuangan saja.
8	Aenia Dionisia Menna (2022)	Penerapan Balanced Scorecard di Rumah Sakit Indonesia	Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	Metode Balanced Scorecard Dalam Perspektif keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal dan Pembelajaran dan Pertumbuhan	Penerapan Balanced Scorecard di Rumah Sakit menggunakan 4 perspektif, bahwa rasio keuangan, pelanggan, bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran dalam menunjukkan kinerja keuangan dari Rumah Sakit cukup baik.
9	Zazilatul Fadilah (2020)	Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT. Cahaya Bulan Permata	Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	Metode Balanced Scorecard dalam perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan	Hasil penelitian kinerja secara keseluruhan pada PT. Cahaya Bulan Permata mengetahui bahwa metode Balanced Scorecard dari aspek perspektif keuangan terbilang bagus, aspek perspektif pelanggan di perusahaan ini kurang baik dikarenakan hanya memiliki satu pelanggan, aspek bisnis internal perusahaan ini cukup baik prosesnya semakin lama semakin bagus, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

10	Ali Fikar (2020)	Penerapan Balanced Scorecard untuk Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus CV. MPEL)	Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	Metode Balanced Scorecard dalam perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir kinerja CV. MPEL semakin menurun. Dari keempat perspektif Balanced Scorecard hanya perspektif pertumbuhan dan perkembangan saja yang menunjukkan indikator positif atau dapat diindikasikan baik.
----	------------------	---	---	---	--

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, terlihat bahwa mayoritas penerapan Balanced Scorecard masih berfokus pada sektor telekomunikasi (Pasifico, 2021), sektor jasa air minum (Jariah, 2022), sektor ritel (Islamidina, 2022), maupun sektor manufaktur (Pratiwi & Kurniawan, 2019). Sementara itu, penelitian pada sektor properti, khususnya di wilayah Indonesia Timur, masih jarang dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki perbedaan mendasar, yaitu berfokus pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk sebagai perusahaan properti dan pengembang kawasan pariwisata di Makassar. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menilai kinerja melalui laporan keuangan, tetapi juga mengukur kinerja dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hal ini menjadikan penelitian ini lebih komprehensif sekaligus memberikan kontribusi baru bagi literatur Balanced Scorecard pada sektor properti di Indonesia.

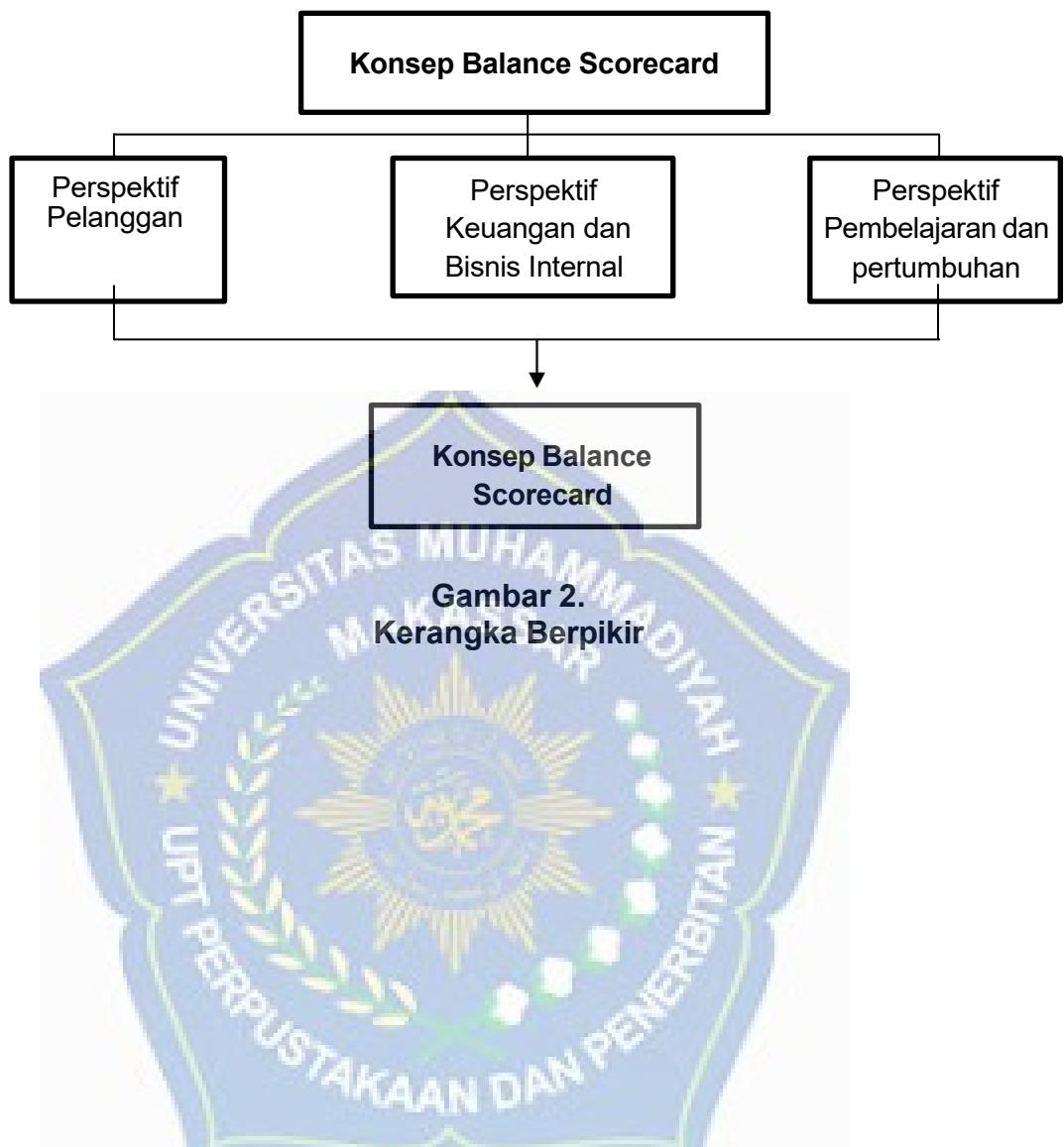
C. Kerangka Konsep

Visi, misi, dan strategi perusahaan dijabarkan ke dalam empat perspektif dalam Balanced Scorecard, yaitu keuangan (finansial), pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Semua poin tersebut diterjemahkan dalam bentuk kriteria keseimbangan dengan menentukan sasaran strategis, ukuran hasil, dan target, kemudian mengukur kinerja dari masing-masing perspektif dalam Balanced Scorecard.

Kerangka pikir adalah berupa skema atau gambar yang mengarahkan pemikiran dan menunjukkan hubungan antara masing-masing variabel yang akan dibahas. Kerangka pikir digunakan untuk memberikan gambaran penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan teori-teori yang dijelaskan sebelumnya. Kerangka pikir juga merupakan alur dari penelitian yang akan digunakan oleh penulis untuk menyelesaikan penelitiannya.

Hasil dari pengukuran kinerja perusahaan dengan metode Balanced Scorecard berdasarkan empat perspektif tersebut dapat memberikan gambaran tingkat kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hasil pengukuran kinerja perusahaan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan perusahaan di masa yang akan datang. Kerangka pemikiran tersebut dapat dibuat menjadi suatu paradigma penelitian.

Berikut ini adalah hasil dari kerangka pikir yang penulis buat untuk mempermudah mendeskripsikan alur pengambilan data atau skema yang mengarahkan hubungan antara variabel yang diteliti.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2019:7) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti terhadap sampel dan populasi penelitian. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menyajikan data berupa angka-angka sebagai hasil penelitiannya.

Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran, atau peristiwa saat ini. Metode deskriptif digunakan untuk membuat gambaran atau deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang ada.

Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya, didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Jenis pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling acak (simple random sampling)*.

Penelitian kuantitatif deskriptif murni hanya bertujuan untuk menggambarkan fakta atas hal yang tampak pada populasi, sehingga penelitian deskriptif murni tidak memerlukan hipotesis.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD) yang beralamat di Mall GTC Makassar, Ruko GA-9 No. 1 B, Jl. Metro Tanjung Bunga, Kelurahan Tanjung Merdeka, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar. Waktu penelitian akan dilakukan selama dua bulan.

C. Jenis dan Sumber data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif deskriptif merupakan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu proses memperoleh data ringkas dengan menggunakan rumusan-rumusan tertentu.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. **Data Primer**, yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui kuesioner, yang ditujukan kepada 30 karyawan, 16 bagian keuangan dan bisnis internal, serta 30 pengguna jasa. Data ini mencakup informasi mengenai kepuasan karyawan dan pengguna jasa.
- b. **Data Sekunder**, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu data yang diperoleh dari annual report PT Gowa Makassar Tourism Development (GMTD) Tbk.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kuesioner yang nantinya dipergunakan untuk mengukur kepuasan karyawan dan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh hasil yang benar-

benar objektif (*validitas*). Selain itu, perlu diuji konsistensinya (*reliabilitas*). Validitas dan reliabilitas merupakan dua syarat dalam menentukan kualitas alat ukur. Kualitas tersebut akan menentukan baik atau tidaknya suatu penelitian.

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan uji validitas melalui perhitungan korelasi menggunakan teknik korelasi Pearson dengan taraf signifikan 5%, dan uji reliabilitas menggunakan Alpha dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik pemilihan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*), yang memberikan kesempatan yang sama dan bersifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel.

Sedangkan untuk menghitung kuesioner karyawan menggunakan Skala Likert. Skala Likert berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Skala Likert berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan berupa angka skala 1–5, yang artinya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2021):

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat Puas

Skala likert diatas menjelaskan untuk skor 1 sampai 5 merujuk pada tingkat kepuasan pada kinerja PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD) yang akan di isi oleh karyawan perusahaan dan pelanggan.

Nilai 1 dan 2 menyatakan sangat ketidakpuasan karyawan dan pelanggan pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD) yang dinilai dari ketidak mampuan dalam membina karyawan dan memberikan pelayanan pada pelanggan perusahaan. Nilai 3 sampai 5 memberikan pernyataan bahwa PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD) dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik melalui peningkatan pelayanan kepada setiap pelanggan perusahaan serta dapat memberikan kenyamanan bekerja bagi karyawan perusahaan.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah petunjuk untuk melaksanakan pengukuran variabel. Definisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana pemahaman dalam penelitian. Dari variabel yang diteliti dapat ditarik suatu definisi operasional sebagai berikut:

a. Kinerja Keuangan

Perspektif keuangan dalam *Balanced Scorecard* berfungsi untuk menilai sejauh mana strategi yang dijalankan perusahaan mampu meningkatkan kinerja finansialnya. Perspektif ini dipandang sebagai lagging indicator, karena merupakan hasil dari upaya yang dilakukan melalui perspektif lain seperti pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan & Norton, 1996).

Dalam penelitian ini, perspektif keuangan diukur menggunakan tiga indikator utama, yaitu *Return on Assets*

(ROA), *Current Ratio* (CR), dan *Debt to Equity Ratio* (DER).

Return on Assets (ROA) digunakan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan aset yang dimiliki untuk menghasilkan laba bersih. Semakin tinggi nilai ROA, semakin baik efisiensi perusahaan dalam menggunakan sumber daya yang dimiliki (Nurwita & Lisdawati, 2025).

Current Ratio (CR) digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aset lancar. Nilai CR yang ideal mencerminkan likuiditas yang sehat, sementara nilai yang terlalu tinggi dapat menunjukkan adanya aset lancar yang tidak termanfaatkan secara produktif (Prasetyo et al., 2021).

Debt to Equity Ratio (DER) mengukur sejauh mana perusahaan menggunakan pendanaan yang berasal dari utang dibandingkan dengan modal sendiri. DER yang rendah menunjukkan struktur permodalan yang sehat karena risiko kreditur relatif kecil, sedangkan DER yang terlalu tinggi menandakan ketergantungan berlebih pada utang yang dapat membahayakan stabilitas keuangan (Ayuningtias & Surjandari, 2023).

b. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan memungkinkan perusahaan menyelaraskan ukuran pelanggan, kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, dan profitabilitas pelanggan dengan segmen pasar sasaran. Dalam perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*, selain keinginan untuk memperluas dan menyenangkan

pelanggan, para manajer unit bisnis juga harus menerjemahkan pernyataan misi dan strategi ke dalam tujuan yang disesuaikan dengan pasar dan pelanggan yang spesifik.

c. Perspektif Bisnis Internal

1. Perspektif Keuangan Internal

Perspektif keuangan tetap digunakan dalam Balanced Scorecard, karena ukuran keuangan menunjukkan apakah perencanaan dan pelaksanaan strategi perusahaan memberikan perbaikan atau tidak bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Perbaikan-perbaikan ini tercermin dalam sasaran-sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur, pertumbuhan usaha, dan nilai pemegang saham.

2. Perspektif Bisnis Internal

Pada perspektif ini, para manajer melakukan identifikasi berbagai proses yang sangat penting untuk mencapai tujuan pelanggan dan pemegang saham. Proses penerapan tujuan dan ukuran pada perspektif inilah yang menjelaskan perbedaan mencolok antara Balanced Scorecard dengan sistem pengukuran kinerja tradisional. Sistem pengukuran kinerja tradisional memfokuskan diri pada pengendalian dan peningkatan berbagai pusat tanggung jawab dan departemen perusahaan.

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Proses ini mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun perusahaan untuk meningkatkan pertumbuhan dan

kinerja jangka panjang. Proses pembelajaran dan pertumbuhan ini bersumber dari faktor sumber daya manusia, sistem, dan prosedur organisasi. Yang termasuk dalam perspektif ini adalah pelatihan pegawai dan budaya perusahaan yang berhubungan dengan perbaikan individu dan organisasi.

Hasil dari pengukuran kinerja perspektif sebelumnya biasanya akan menunjukkan kesenjangan yang besar antara kemampuan orang, sistem, dan prosedur yang ada saat ini dengan yang dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Inilah alasan mengapa perusahaan harus melakukan investasi di ketiga faktor tersebut untuk mendorong perusahaan menjadi sebuah learning organization.

Dalam perspektif ini, terdapat beberapa indikator yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Karyawan

Hal yang perlu ditinjau adalah kepuasan karyawan dan produktivitas kerja karyawan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan, perusahaan perlu melakukan survei secara reguler. Beberapa elemen kepuasan karyawan adalah keterlibatan dalam pengambilan keputusan, pengakuan, akses untuk memperoleh informasi, dorongan untuk melakukan kreativitas dan inisiatif, serta dukungan dari atasan. Produktivitas kerja merupakan hasil dari pengaruh agregat peningkatan keahlian, moral, inovasi, perbaikan proses internal, dan tingkat kepuasan konsumen. Dalam menilai

produktivitas kerja setiap karyawan dibutuhkan pemantauan secara terus-menerus.

b. Kemampuan Sistem Informasi

Perusahaan perlu memiliki prosedur informasi yang mudah dipahami dan mudah dijalankan. Tolak ukur yang sering digunakan adalah bahwa informasi yang dibutuhkan mudah didapatkan, tepat, dan tidak memerlukan waktu lama untuk memperolehnya.

Tabel 2.1
Tabel Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi / Indikator	Definisi Operasional	Skala Ukur
1. Perspektif Keuangan	ROA (Return on Assets)	Rasio profitabilitas yang mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih dari total aset.	Rasio
	Current Ratio	Rasio likuiditas yang mengukur kemampuan perusahaan membayar kewajiban jangka pendek dengan aset lancar.	Rasio
	DER (Debt to Equity Ratio)	Rasio solvabilitas yang mengukur perbandingan total hutang dengan modal sendiri.	Rasio
2. Perspektif Pelanggan	Atribut Produk & Jasa	Penilaian responden mengenai harga, kualitas, variasi, dan layanan distribusi produk.	Likert (1–5)
	Citra Perusahaan	Persepsi responden terhadap reputasi dan image perusahaan di mata publik.	Likert (1–5)
	Hubungan dengan Pelanggan	Penilaian responden terhadap interaksi, perhatian, dan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan.	Likert (1–5)

3. Perspektif Proses Bisnis Internal	Keuangan Internal	Efektivitas pengelolaan keuangan internal, pertumbuhan pendapatan, dan margin keuntungan.	Likert (1–5)
	Efisiensi & Stabilitas	Efektivitas biaya operasional, kestabilan arus kas, serta pengendalian struktur modal.	Likert (1–5)
	Proses Internal & Pelanggan	Efektivitas siklus penjualan, inovasi produk, dan penanganan keluhan pelanggan.	Likert (1–5)
4. Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan (SDM)	Kapabilitas Karyawan	Kompetensi, keterampilan, dan kemampuan karyawan dalam mendukung tujuan perusahaan.	Likert (1–5)
	Kapabilitas Sistem Informasi	Ketersediaan, keandalan, dan dukungan sistem informasi untuk menunjang pekerjaan.	Likert (1–5)
	Motivasi Karyawan	Tingkat motivasi kerja yang mencakup kepuasan gaji, promosi, suasana kerja, dan perhatian manajemen.	Likert (1–5)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC). Balanced Scorecard menilai kinerja organisasi dari empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

1. Analisis Perspektif Keuangan

Data keuangan dianalisis menggunakan rasio keuangan, yaitu *Return on Equity* (ROE), *Return on Investment* (ROI), *Current*

Ratio, Cash Ratio, dan Collection Period. Hasil rasio kemudian dibandingkan dengan standar industri dan literatur yang relevan untuk menilai kondisi keuangan perusahaan.

2. Analisis Perspektif Pelanggan, Proses Internal, dan Pembelajaran & Pertumbuhan

Data primer dari kuesioner dianalisis menggunakan statistik deskriptif, yaitu nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi. Skor rata-rata responden kemudian dikategorikan menjadi baik, cukup, atau kurang berdasarkan rentang nilai interpretasi mean.

3. Analisis Balanced Scorecard

Hasil pengukuran tiap perspektif selanjutnya diinterpretasikan dalam kerangka *Balanced Scorecard*. Perspektif keuangan dipandang sebagai *lagging indicator*, sementara perspektif pelanggan, proses internal, serta pembelajaran & pertumbuhan dipandang sebagai *leading indicator* yang memengaruhi kinerja keuangan. Dengan demikian, setiap perspektif tidak hanya dianalisis secara terpisah, tetapi juga dikaitkan satu sama lain sesuai konsep BSC.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen kuesioner diuji validitasnya dengan korelasi Pearson Product Moment, dan reliabilitasnya diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha.

5. Uji Beda (Tambahkan Analisis)

Selain analisis deskriptif, penelitian ini juga menggunakan uji non-parametrik Kruskal-Wallis untuk mengetahui apakah

terdapat perbedaan signifikan antar perspektif Balanced Scorecard. Uji ini dipilih karena data berskala ordinal dan jumlah responden tiap kelompok berbeda. Hasil uji ini digunakan sebagai analisis tambahan untuk melihat keseimbangan kinerja antar perspektif.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Gambaran Umum Objek Penelitian

1) Sejarah PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD)

PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD) didirikan pada tanggal 14 Mei 1991 sebagai hasil kerja sama antara Pemerintah Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan, Pemerintah Daerah Tingkat II Kotamadya Makassar, Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Gowa, serta pihak swasta. Pada awal berdirinya, perseroan bernama PT Gowa Makassar *Tourism Development Corporation* (GMTDC). Pendirian perusahaan ini dilatarbelakangi oleh rencana strategis untuk mengembangkan kawasan Tanjung Bunga di Makassar menjadi kawasan wisata terpadu, pusat hunian, dan area bisnis modern.

Sejak awal, kegiatan usaha GMTD berfokus pada investasi dan pengembangan *real estate*, termasuk penyediaan infrastruktur dasar, pembangunan fasilitas umum, serta pengembangan properti komersial dan residensial. Proyek pengembangan Tanjung Bunga menjadi ikon utama perusahaan yang dirancang sebagai kawasan terpadu yang memadukan fungsi pariwisata, perdagangan, perumahan, serta ruang publik.

Seiring berjalannya waktu GMTD berkembang menjadi salah satu pengembang properti terkemuka di kawasan timur Indonesia. Beberapa fasilitas yang dibangun di kawasan Tanjung Bunga telah menjadi tujuan wisata dan pusat aktivitas ekonomi masyarakat

Makassar. Dengan visi untuk menghasilkan produk properti berkualitas tinggi, perusahaan juga terus memperluas portofolio proyeknya guna meningkatkan daya tarik kawasan dan memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

Sebagai perusahaan terbuka yang tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan kode saham GMTD, perseroan menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan usaha. Pencapaian perusahaan tidak terlepas dari sinergi antara manajemen, karyawan, dan dukungan berbagai pihak yang bersama-sama mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan usaha GMTD di masa depan.

2) Visi dan Misi

a. Visi:

“Membangun model percontohan bagi sebuah kota masa depan”.

b. Misi:

“Menciptakan komunitas yang lebih baik melalui pengembangan kota yang layak huni dan berkelanjutan untuk menjadi perusahaan pengembang perumahan yang paling kompetitif dalam membuat Makassar Tanah Kesuksesan, Tanah Kemakmuran, Tanah Inspirasi dan Tanah Peluang”.

3) Struktur Organisasi



4) Tugas Pokok

PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk memiliki tugas utama sebagai pengembang kawasan terpadu di wilayah Tanjung Bunga, Makassar. Tugas pokok tersebut mencakup:

- a. Perencanaan dan Pengembangan Kawasan: Merancang, membangun, dan mengelola kawasan wisata, hunian, dan komersial secara terintegrasi dengan memperhatikan aspek estetika, fungsi, dan kelestarian lingkungan.
- b. Penyediaan Infrastruktur Dasar: Membangun fasilitas umum dan infrastruktur penunjang seperti jalan, sistem drainase, jaringan listrik, air bersih, dan fasilitas publik lainnya yang mendukung kelancaran aktivitas kawasan.

- c. Pengelolaan Fasilitas Wisata dan Komersial: Mengelola aset-aset perusahaan yang berupa fasilitas pariwisata, pusat perbelanjaan, area hiburan, dan area komersial agar tetap produktif dan menarik minat pengunjung maupun investor.
 - d. Pengembangan Properti dan Real Estat: Menawarkan produk properti baik dalam bentuk kavling, perumahan, maupun gedung komersial kepada konsumen dengan kualitas dan nilai investasi yang tinggi.
 - e. Kontribusi terhadap Perekonomian Daerah: Mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan investasi, dan pengembangan destinasi pariwisata unggulan.
 - f. Penerapan Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik: Menjalankan usaha secara profesional, transparan, dan akuntabel, serta memberikan nilai tambah berkelanjutan bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.
- Adapun sub bagian dari PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk adalah sebagai berikut:

a. *Chief Executive Officer*

Bertindak sebagai pimpinan utama di tingkat induk usaha (*holding company*), memimpin pengambilan keputusan strategis dan mengawasi kinerja semua divisi. CEO ini membawahi beberapa kepala fungsi strategis, yaitu:

Sub Bagian:

Head of HR: Memimpin pengelolaan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pengembangan kompetensi, manajemen kinerja, dan hubungan industrial.

1. *Head of Legal & Corporate Secretary:* Mengelola seluruh aspek hukum dan fungsi kesekretariatan perusahaan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan menyiapkan dokumen korporasi penting.
2. *Head of Land Acquisition:* Bertugas merencanakan dan melaksanakan akuisisi lahan strategis untuk pengembangan proyek perusahaan.
3. *Chief of Marketing:* Mengatur strategi pemasaran, promosi, dan penjualan produk properti.

b. ***Chief Executive Officer (GMTD)***

Memimpin seluruh kegiatan operasional dan strategis di PT Gowa Makassar Tourism Development secara langsung, termasuk pengembangan proyek, pemeliharaan aset, dan layanan pelanggan.

Di bawah CEO GMTD, yaitu *Chief Operating* dengan sub bagian:

1. *Head of Project Operations:* Bertanggung jawab atas pelaksanaan konstruksi dan pemeliharaan infrastruktur.
2. *Head of Project Planning:* Menyusun rencana kerja proyek dan mengawasi jadwal pembangunan.
3. *Head of Estate Management:* bertugas mengelola fasilitas umum, kebersihan, dan keamanan kawasan.

4. Akkarena *Management Dept. Head*: Mengelola dan mengembangkan kawasan wisata Pantai Akkarena sebagai salah satu aset utama.
5. *Head of P&S*: menangani pengadaan barang dan jasa pendukung operasional.
6. *Head of Sales*: fokus pada strategi penjualan dan pencapaian target penjualan unit properti.
7. *PMO & Land Asset Management*: Mengelola aset tanah perusahaan dan mengawasi proyek strategis.

c. *Chief of Finance*

Bertanggung jawab terhadap manajemen keuangan, akuntansi, pajak, serta pengendalian biaya.

Sub Bagian:

Head of Project Finance, Accounting & Tax: Mengelola pembiayaan proyek, penyusunan laporan keuangan, serta memastikan kepatuhan pajak perusahaan.

B Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1) Perspektif Keuangan

Pada perspektif ini terdapat indikator yang dijadikan pengukuran kinerja perspektif keuangan dengan mengacu pada laporan keuangan PT Gowa Makassar Tourism Development.

a. Indikator ROE (*Return On Equity*)

Return On Equity (ROE) adalah rasio profitabilitas yang mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih dengan modal sendiri (ekuitas) yang dimiliki. Dengan kata lain ROE

menunjukkan tingkat pengembalian (*return*) yang diperoleh pemegang saham atas modal yang mereka tanamkan.

$$Return \text{ on } Equity = \frac{136.854.000.000}{830.889.000.000} \times 100 \% \\ = 16,47\%$$

Hasil perhitungan ROE menunjukkan angka 16,47%, yang berarti setiap Rp100 ekuitas pemegang saham mampu menghasilkan laba bersih sebesar Rp16,47. Secara umum, angka ini mencerminkan kondisi keuangan yang cukup sehat, karena berada di atas standar rata-rata industri properti yang biasanya berkisar 12–15%. Secara faktual, keberhasilan ini tidak terlepas dari proyek pengembangan kawasan Tanjung Bunga yang menjadi ikon utama GMTD. Peningkatan penjualan unit rumah komersial dan properti residensial di kawasan tersebut menjadi faktor penting yang mendorong profitabilitas. Namun demikian, dengan ketatnya persaingan di sektor property, untuk itu perusahaan perlu terus meningkatkan efisiensi pengelolaan biaya dan memperbesar margin laba bersih agar tingkat pengembalian kepada pemegang saham semakin optimal.

b. Indikator ROI (*Return On Investment*)

Indikator ROI bertujuan untuk mengukur peningkatan laba bersih yang dihasilkan dari PT Gowa Makassar Tourism Development yang diukur dengan membandingkan laba usaha dengan total aktiva berdasarkan laporan keuangan.

$$Return\ on\ Investment = \frac{136.854.000.000 \times 100\ \%}{1.294.083.000.000}$$

$$= 10,58\%$$

Nilai ROI sebesar 10,58% menggambarkan bahwa setiap Rp100 aset yang dimiliki perusahaan mampu menghasilkan Rp10,58 laba bersih. Dari sisi efektivitas, angka ini menunjukkan GMTD cukup mampu mengelola aset yang dimilikinya untuk menghasilkan keuntungan. Fakta di lapangan memperlihatkan bahwa GMTD memiliki portofolio aset berupa tanah, kavling, hingga fasilitas wisata Pantai Akkarena yang menjadi daya tarik pengunjung. Meski demikian, belum semua aset termanfaatkan secara maksimal. Sebagai contoh, beberapa lahan di kawasan Tanjung Bunga masih dalam tahap perencanaan pembangunan, sehingga kontribusinya terhadap laba belum optimal. Kondisi ini menandakan adanya potensi yang besar, tetapi perusahaan perlu mempercepat realisasi pembangunan agar aset tidak menjadi beban, melainkan sumber profit baru.

c. Rasio Kas

Rasio Kas adalah salah satu rasio likuiditas yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membayar kewajiban jangka pendek (utang lancar) hanya dengan kas dan setara kas yang dimiliki.

$$\frac{78.399.020.677}{224.295.372.318} = 100\ %$$

$$= 34,95\%$$

Rasio kas GMTD tercatat 34,95%, yang artinya kas yang tersedia hanya mampu menutupi sekitar sepertiga dari kewajiban jangka pendek. Kondisi ini bisa dikatakan cukup baik, tetapi masih berada di bawah standar ideal (>50%). Secara faktual, hal ini terlihat dari pola pembayaran proyek properti yang sering dilakukan oleh konsumen secara bertahap atau cicilan, sehingga arus kas masuk tidak langsung besar dalam jangka pendek. Akibatnya, GMTD perlu menjaga ketat manajemen kas agar tidak mengalami kesulitan saat menghadapi kebutuhan mendesak. Apalagi di sektor properti, kebutuhan likuiditas untuk pembangunan proyek sangat besar, sehingga jika arus kas tidak lancar, maka dapat menghambat penyelesaian proyek dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan pelanggan.

d. Rasio Lancar

Rasio lancar adalah rasio likuiditas yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya (utang lancar) menggunakan aset lancar yang dimiliki.

$$\text{Current Ratio} = \frac{713.561.000.000}{224.295.000.000} \times 100\% \\ = 318,13\%$$

Current Ratio yang sangat tinggi yaitu 318,13% menunjukkan bahwa perusahaan memiliki aktiva lancar lebih

dari tiga kali lipat dibandingkan kewajiban jangka pendeknya. Dari satu sisi, kondisi ini sangat baik karena memperlihatkan perusahaan memiliki kemampuan besar untuk membayar utang jangka pendek. Namun, fakta lapangan menunjukkan bahwa angka yang terlalu tinggi bisa juga mengindikasikan adanya aset lancar yang kurang produktif, seperti piutang pelanggan atau persediaan unit properti yang belum terjual. Hal ini terlihat dari masih adanya proyek yang belum terserap pasar dalam waktu singkat. Dengan demikian, meskipun likuiditas sangat sehat, perusahaan tetap perlu mengoptimalkan pemanfaatan aset lancarnya agar tidak hanya menumpuk dalam neraca, tetapi juga berputar menghasilkan laba nyata.

e. *Collection Periode (CP)*

Collection Periode adalah ukuran yang menunjukkan rata-rata waktu (hari) yang diperlukan perusahaan untuk menagih piutang usaha dari pelanggan setelah penjualan dilakukan.

$$\frac{276.211.679.940 \times 100\%}{1.073.623.267.928}$$

$$= 25,72\%$$

Hasil analisis menunjukkan *Collection Period* 25,72%, yang berarti sekitar seperempat pendapatan tahunan masih tertahan dalam bentuk piutang. Kondisi ini mencerminkan bahwa sebagian penjualan properti belum langsung diterima dalam bentuk kas, melainkan masih dalam proses cicilan atau penagihan. Secara faktual, pola bisnis properti GMTD memang

banyak mengandalkan pembayaran bertahap dari konsumen maupun investor, sehingga piutang menjadi bagian besar dalam laporan keuangan. Meski hal ini lazim di industri properti, risiko arus kas tetap ada jika penagihan tidak dilakukan dengan efektif. Oleh karena itu, GMTD perlu memperkuat sistem penagihan, misalnya dengan memberikan insentif kepada pembeli yang melunasi lebih cepat atau memperketat manajemen kontrak pembayaran. Hal ini penting agar arus kas tetap lancar dan tidak mengganggu pembiayaan proyek berikutnya.

Secara keseluruhan, kinerja keuangan GMTD dapat dikategorikan sehat, dengan ROE dan ROI yang menunjukkan efisiensi dalam penggunaan modal dan aset. Likuiditas perusahaan pun terlihat sangat kuat melalui Current Ratio, meskipun Rasio Kas masih di bawah ideal. Fakta di lapangan memperlihatkan bahwa kekuatan GMTD terletak pada aset besar dan portofolio proyek di kawasan strategis Tanjung Bunga. Namun, tantangan utama ada pada arus kas dan penyelesaian piutang, yang jika tidak ditangani dapat berimplikasi pada keterlambatan proyek. Oleh karena itu, strategi peningkatan efisiensi operasional, percepatan realisasi proyek, dan optimalisasi penagihan piutang menjadi langkah penting untuk memastikan kinerja keuangan yang berkelanjutan di masa mendatang.

2) Perspektif Pelanggan

Indikator Kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengukur peningkatan kepuasan pelanggan, pelanggan dalam konteks ini adalah orang yang membeli produk PT Gowa Makassar Tourism Development, yang diukur dengan mengisi daftar kuesioner yang telah disediakan. Kuisisioner terdiri dari aspek atribut produk dan jasa, Citra Perusahaan, hubungan dengan pelanggan dengan total 30 responden.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menggambarkan profil responden yang terlibat dalam penelitian. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui latar belakang responden berdasarkan variabel demografis atau kategori tertentu, seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, lama bekerja, atau faktor lain yang relevan dengan topik penelitian. Informasi ini penting untuk memberikan konteks terhadap data yang dianalisis, memastikan kesesuaian populasi penelitian, serta membantu dalam interpretasi hasil analisis selanjutnya.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Perspektif Pelanggan

		Frekuensi	Percentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	24	80.0
	Wanita	6	20.0
	Total	30	100.0
Usia	20-25 Tahun	6	20.0
	26-30 Tahun	3	10.0
	31-35 Tahun	10	33.3
	36-40 Tahun	10	33.3
	>40 Tahun	1	3.3
	Total	30	100.0
Pekerjaan	Pelaut	5	16.7
	Wiraswasta	7	23.3
	Mekanik	1	3.3
	ASN	4	13.3
	Lainnya	13	43.3
	Total	30	100.0
Jenis Produk Yang di Beli	Bangunan	4	13.3
	Properti	14	46.7
	Rumah Komersil	12	40.0
	Total	30	100.0

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam perspektif pelanggan adalah pria (80%), dengan rentang usia terbanyak 31–40 tahun (66,6%). Secara faktual, hal ini menggambarkan bahwa pasar utama GMTD didominasi oleh pria usia produktif, yang secara umum berada pada fase mapan secara ekonomi dan sedang membangun aset jangka panjang berupa properti. Dari sisi pekerjaan, sebagian besar responden berada dalam kategori sektor non-formal (43,3%) seperti wiraswasta dan pelaut, yang cenderung memiliki penghasilan variatif tetapi berorientasi investasi. Jenis produk yang paling diminati adalah properti residensial (46,7%) dan rumah komersil (40%), sedangkan pembelian bangunan hanya 13,3%. Fakta ini

sesuai dengan kondisi lapangan, di mana permintaan pasar di kawasan Tanjung Bunga Makassar lebih banyak mengarah pada unit rumah tinggal modern dan properti yang bisa dijadikan aset investasi, seiring pertumbuhan kelas menengah perkotaan di Makassar.

b. Hasil uji validitas Perspektif Pelanggan

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat benar-benar mengukur konsep yang dimaksud. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai Pearson Correlation menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai R hitung lebih besar dari R tabel pada tingkat signifikansi 5%

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Pelanggan

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
PP1	0.799	0.4438	Valid
PP2	0.891	0.4438	Valid
PP3	0.917	0.4438	Valid
PP4	0.807	0.4438	Valid
PP5	0.927	0.4438	Valid
PP6	0.908	0.4438	Valid
PP7	0.967	0.4438	Valid
PP8	0.908	0.4438	Valid
PP9	0.808	0.4438	Valid
PP10	0.901	0.4438	Valid
PP11	0.900	0.4438	Valid
PP12	0.927	0.4438	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.2, item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan valid, dengan nilai korelasi (r hitung) antara 0,799 hingga 0,967, lebih besar dari r tabel (0,4438). Secara praktis, hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian benar-benar mampu

menangkap aspek yang penting bagi pelanggan GMTD, seperti atribut produk dan jasa, citra perusahaan, serta hubungan dengan pelanggan. Fakta di lapangan mendukung hasil ini: misalnya, pelanggan yang membeli unit rumah di kawasan Tanjung Bunga tidak hanya memperhatikan kualitas bangunan, tetapi juga reputasi GMTD sebagai pengembang besar di Makassar dan hubungan purna jual seperti kemudahan pembayaran serta layanan purna jual. Dengan demikian, instrumen ini tidak hanya sahih secara statistik, tetapi juga relevan dengan dinamika kebutuhan pelanggan properti di kawasan pengembangan GMTD.

c. Hasil Uji Reliabilitas Perspektif pelanggan

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi atau keandalan suatu instrumen penelitian, yaitu sejauh mana instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang tetap atau stabil ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha melalui aplikasi SPSS. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	12

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,975 menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi. Secara teknis, ini berarti setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden memberikan jawaban yang stabil dan dapat dipercaya untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Fakta di lapangan mendukung hal ini, karena mayoritas pelanggan GMTD memang menilai aspek yang sama ketika membeli properti, yaitu kualitas bangunan, reputasi pengembang, dan layanan purna jual. Dengan demikian, reliabilitas yang tinggi ini memperlihatkan bahwa indikator yang dipakai sudah sesuai dengan realitas kebutuhan konsumen properti di Makassar, khususnya di kawasan Tanjung Bunga yang menjadi proyek utama GMTD.

d. Statistik Deskriptif Perspektif Pelanggan

Uji statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai data penelitian yang diperoleh dari responden. Analisis ini bertujuan untuk menyajikan informasi mengenai variabel penelitian melalui ukuran-ukuran statistik, seperti nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Dengan menggunakan analisis deskriptif, peneliti dapat memahami distribusi data dan melihat kecenderungan umum jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian.

Tabel 4.4
Hasil Deskriptif Variabel Perspektif Pelanggan

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Perspektif Pelanggan	30	36.00	60.00	54.8000	6.63533
Valid N (listwise)	30				

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Hasil analisis deskriptif untuk variabel Perspektif Pelanggan menunjukkan bahwa jumlah responden (N) adalah 30 orang, dengan skor minimum sebesar 36,00 dan skor maksimum sebesar 60,00. Rata-rata (mean) yang diperoleh adalah 54,80, yang mengindikasikan bahwa secara umum penilaian responden terhadap perspektif pelanggan berada pada kategori tinggi, mendekati skor maksimum. Nilai standar deviasi sebesar 6,64 menunjukkan adanya variasi yang moderat di antara jawaban responden. Artinya, meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian yang relatif tinggi, terdapat perbedaan tingkat persepsi antar individu. Hasil ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan, kinerja atau kondisi yang diukur melalui variabel Perspektif Pelanggan dinilai positif oleh mayoritas responden.

Skor rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 4,2 menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk dan layanan PT Gowa Makassar Tourism Development. Tingkat kepuasan ini mendukung pencapaian keuangan perusahaan karena pelanggan yang loyal berkontribusi terhadap pendapatan yang stabil. Akan tetapi, adanya kelemahan pada perspektif proses

bisnis internal, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian proyek, dapat memengaruhi kepuasan pelanggan di masa depan. Oleh karena itu, peningkatan proses internal perlu menjadi prioritas agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

3) Perspektif Bisnis Internal

Perspektif Bisnis internal adalah salah satu dari empat perspektif utama dalam *Balance Scorecard*. Fokusnya pada bagaimana proses internal perusahaan mampu menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan pemegang saham.

a. Karakteristik Responden

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal

		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	15	75.0
	Wanita	1	5.0
	Total	16	100.0
Usia	26-30 Tahun	6	30.0
	31-40 Tahun	10	50.0
	Total	16	100.0
Lama bekerja di PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk	1-5 Tahun	8	40.0
	6-10 Tahun	4	20.0
	>10 Tahun	4	20.0
	Total	16	100.0

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.5, mayoritas responden dalam perspektif keuangan dan bisnis internal adalah pria sebanyak 15 orang (75%), sedangkan wanita hanya 1 orang (5%). Dilihat dari kelompok usia, responden didominasi oleh usia 31–40 tahun yaitu 10 orang (50%), diikuti oleh usia 26–30 tahun sebanyak 6

orang (30%). Dari segi lama bekerja di PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk, sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–5 tahun sebanyak 8 orang (40%), sementara responden yang bekerja selama 6–10 tahun dan lebih dari 10 tahun masing-masing berjumlah 4 orang (20%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh pria usia produktif dengan pengalaman kerja yang bervariasi, namun cenderung lebih banyak yang tergolong baru atau menengah dalam masa kerja.

b. Hasil Uji Validitas Perspektif Bisnis Internal

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
PKBI1	0.739	0.4973	Valid
PKBI2	0.887	0.4973	Valid
PKBI3	0.863	0.4973	Valid
PKBI4	0.929	0.4973	Valid
PKBI5	0.821	0.4973	Valid
PKBI6	0.926	0.4973	Valid
PKBI7	0.857	0.4973	Valid
PKBI8	0.772	0.4973	Valid
PKBI9	0.856	0.4973	Valid
PKBI10	0.707	0.4973	Valid
PKBI11	0.958	0.4973	Valid
PKBI12	0.676	0.4973	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil uji validitas variabel Perspektif Bisnis Internal, seluruh item pernyataan (PKBI1 hingga PKBI12) menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,4973. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, sehingga

dinyatakan valid. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item PKBI11 (0,958) yang menunjukkan tingkat validitas sangat kuat, sedangkan nilai r hitung terendah terdapat pada PKBI12 (0,676) yang tetap melampaui batas r tabel, sehingga masih memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam instrumen ini layak digunakan untuk mengukur variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal karena telah memenuhi persyaratan validitas.

c. Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Bisnis Internal

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	12

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Hasil uji reliabilitas untuk variabel Bisnis Internal menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,958 dengan jumlah item sebanyak 12. Nilai ini berada jauh di atas batas minimum yang umumnya digunakan dalam penelitian, yaitu 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Artinya, butir-butir pertanyaan pada variabel tersebut saling berkorelasi dengan baik dan mampu mengukur konsep yang sama secara konsisten. Dengan demikian, instrumen ini dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan, karena hasil pengukuran yang diperoleh

cenderung stabil dan dapat dipercaya jika dilakukan pengukuran ulang dalam kondisi yang serupa.

d. Statistik Deskriptif Perspektif Bisnis Internal

Tabel 4.8
Hasil Deskriptif Variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	16	31.00	60.00	49.3125	9.71404
Valid N (listwise)	16				

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Hasil analisis deskriptif untuk variabel Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal menunjukkan bahwa jumlah responden yang dianalisis (N) adalah sebanyak 16 orang. Nilai terendah (minimum) yang diperoleh responden adalah 31,00, sedangkan nilai tertinggi (maximum) adalah 60,00. Rata-rata (mean) skor variabel ini adalah 49,3125 yang menunjukkan kecenderungan umum responden berada pada kategori cukup tinggi dalam perspektif keuangan dan bisnis internal. Sementara itu, nilai standar deviasi sebesar 9,71404 mengindikasikan adanya variasi atau penyebaran data yang cukup besar antar responden, sehingga terdapat perbedaan yang relatif signifikan dalam persepsi atau penilaian mereka terhadap indikator pada variabel ini. Secara keseluruhan, data ini memberikan gambaran bahwa meskipun rata-rata penilaian responden tergolong tinggi, terdapat variasi yang nyata dalam jawaban yang diberikan.

Hasil analisis perspektif proses bisnis internal memperoleh skor rata-rata 3,1, yang masuk kategori cukup. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam efektivitas operasional, khususnya dalam manajemen proyek dan alur kerja. Kinerja internal yang belum optimal dapat menurunkan kepuasan pelanggan apabila pelayanan tidak sesuai harapan, serta dalam jangka panjang akan memengaruhi pencapaian keuangan perusahaan. Oleh karena itu, perbaikan proses internal merupakan prioritas utama untuk menjaga keberlanjutan perusahaan.

4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

a. Karakteristik Responden

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	25	83.3
	Wanita	5	16.7
	Total	30	100.0
Usia	<20 Tahun	2	6.7
	21-30 Tahun	24	80.0
	31-40 Tahun	4	13.3
	Total	30	100.0
Pekerjaan	SMA/Sederajat	2	6.7
	Strata 1 (S1)	24	80.0
	Akademi/Sederajat	2	6.7
	> S1	2	6.7
	Total	30	100.0
Lama bekerja di PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk	1-5 Tahun	23	76.7
	6-10 Tahun	6	20.0
	>10 Tahun	1	3.3
	Total	30	100.0

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.9, mayoritas responden dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah pria sebanyak

25 orang (83,3%), sedangkan wanita berjumlah 5 orang (16,7%). Dilihat dari kelompok usia, responden terbanyak berada pada rentang 21–30 tahun sebanyak 24 orang (80,0%). Dari segi pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang Strata 1 (S1) sebanyak 24 orang (80,0%), sedangkan lulusan SMA/sederajat, akademi/sederajat, dan >S1 masing-masing berjumlah 2 orang (6,7%). Lama bekerja di PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–5 tahun sebanyak 23 orang (76,7%). Data ini menunjukkan bahwa profil responden didominasi oleh karyawan pria usia produktif dengan latar belakang pendidikan S1, serta memiliki masa kerja yang relatif baru di perusahaan.

b. Hasil Uji Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
PPP1	0.634	0.4438	Valid
PPP2	0.634	0.4438	Valid
PPP3	0.527	0.4438	Valid
PPP4	0.705	0.4438	Valid
PPP5	0.851	0.4438	Valid
PPP6	0.851	0.4438	Valid
PPP7	0.620	0.4438	Valid
PPP8	0.851	0.4438	Valid
PPP9	0.851	0.4438	Valid
PPP10	0.870	0.4438	Valid
PPP11	0.704	0.4438	Valid
PPP12	0.755	0.4438	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.10 untuk variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, seluruh butir pernyataan (PPP1 hingga PPP12) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,4438. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total variabelnya, sehingga dapat dinyatakan valid. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item PPP10 sebesar 0,870, sedangkan nilai terendah terdapat pada item PPP3 sebesar 0,527. Meskipun demikian, semua nilai r hitung masih berada di atas batas r tabel, sehingga seluruh item layak digunakan dalam pengukuran variabel ini.

c. Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	12

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,920 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 12. Nilai ini berada jauh di atas batas minimal yang umum digunakan, yaitu 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada variabel ini memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Artinya, setiap butir pernyataan yang digunakan dalam

kuesioner mampu secara konsisten mengukur konsep yang sama, yakni perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

d. Statistik Deskriptif Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tabel 4.4
Hasil Deskriptif Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	30	49.00	60.00	58.2667	3.17244
Valid N (listwise)	30				

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.12, variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan diukur pada 30 responden dengan skor minimum sebesar 49,00 dan skor maksimum sebesar 60,00. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh adalah 58,27, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki tingkat perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang tinggi, mendekati batas maksimal skor. Standar deviasi sebesar 3,17 menunjukkan adanya variasi data yang relatif rendah, artinya perbedaan skor antar responden tidak terlalu besar. Dengan kata lain, mayoritas responden berada pada tingkat yang hampir sama dalam hal pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa persepsi terhadap aspek ini cukup merata dan cenderung positif di antara responden.

Skor rata-rata perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 4,0 menunjukkan bahwa perusahaan telah cukup baik dalam mengelola sumber daya manusia, terutama dalam hal

motivasi dan kompetensi karyawan. Kondisi ini merupakan modal penting untuk memperbaiki kelemahan pada proses bisnis internal, karena peningkatan keterampilan dan motivasi karyawan akan mendorong perbaikan operasional. Dengan demikian, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berperan sebagai faktor penunjang keberlanjutan kinerja perusahaan di masa depan.

C Uji Perbedaan Rata-Rata Perspektif

Penelitian ini menggunakan Kruskal-Wallis Test yang merupakan salah satu uji non-parametrik untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara lebih dari dua kelompok. Uji ini menjadi alternatif dari uji ANOVA satu arah ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas atau homogenitas varians. Dalam konteks penelitian ini, Kruskal-Wallis digunakan untuk menguji perbedaan skor penilaian antar tiga perspektif *Balanced Scorecard* (BSC), yaitu: pelanggan, keuangan & bisnis internal, serta pembelajaran & pertumbuhan.

Tabel 4.13
Hasil Uji Kruskal-Wallis

	Perspektif	N	Mean Rank
Skor	Perspektif Pelanggan	30	35.10
	Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	16	25.53
	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	30	48.82
	Total	76	

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji Kruskal-Wallis, terlihat bahwa perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan memperoleh nilai rata-rata peringkat (Mean Rank) tertinggi sebesar 48,82 dan perspektif Keuangan dan Bisnis Internal memiliki nilai terendah yaitu 25,53. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai aspek pembelajaran dan pertumbuhan sebagai faktor yang paling dominan dalam kinerja perusahaan, sementara aspek keuangan dan bisnis internal dipersepsikan paling rendah. Dengan demikian, terdapat perbedaan penilaian antar kelompok perspektif *Balanced Scorecard* di mana fokus utama responden lebih condong pada peningkatan kompetensi, pertumbuhan, serta pengembangan jangka panjang perusahaan dibanding aspek keuangan.

**Tabel 4.14
Hasil Test Statistics^{a,b}**

	Skor
Kruskal-Wallis H	14.077
Df	2
Asymp. Sig.	.001

Sumber: Pengolahan data SPSS (2025)

Hasil uji Kruskal-Wallis selanjutnya pada Tabel 4.14 menunjukkan nilai Asymp. Sig. = 0,001 atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara ketiga perspektif *Balanced Scorecard* yang diuji. Artinya, responden memberikan penilaian yang berbeda secara nyata terhadap perspektif pelanggan, keuangan & bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan kecenderungan tertinggi pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

D Rekapitulasi Hasil Penelitian

Tabel 4.15
Rekapitulasi Hasil Penelitian

Perspektif	Indikator umum	Hasil	Kategori	Interpretasi
Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> - ROE = 16,47% - ROI = 10,58% - Current Ratio = 318,13% - Cash Ratio = 34,95% -Collection Period = 25,72% 	Profitabilitas dan likuiditas tinggi, tetapi cash ratio rendah.	Baik	Keuangan perusahaan sehat, namun perlu perbaikan manajemen piutang dan arus kas.
Pelanggan	<p>Mean skor = 54,80 dari 60 SD = 6,64</p>	Mayoritas pelanggan puas, tetapi ada variasi kepuasan (harga dan pelayanan purna jual)	Baik	Perusahaan harus menjaga kualitas produk dan citra, serta meningkatkan layanan purna jual.
Bisnis Internal	<p>Mean skor = 49,31</p>	Efisisensi operasional belum optimal (lambat dalam proyek dan keluhan)	Cukup	Proses internal menjadi titik lemah utama; perlu percepatan layanan dan inovasi produk.
Pertumbuhan dan Pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> -Majoritas karyawan lulusan S1 (80%) - Kepuasan kerja cukup baik 	SDM cukup kompeten dan loyal, tapi motivasi dan dukungan IT perlu ditingkatkan	Baik	Perlu peningkatan motivasi karyawan (reward, karir) dan modernisasi sistem informasi.

Berdasarkan hasil pengukuran dengan metode Balanced

Scorecard, kinerja PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk

secara umum dapat dikategorikan baik. Hal ini terlihat dari perspektif keuangan yang menunjukkan profitabilitas dan likuiditas sehat, perspektif pelanggan yang menandakan mayoritas konsumen puas, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang didukung oleh SDM yang cukup kompeten. Namun, perspektif proses internal masih berada pada kategori cukup dan menjadi titik lemah utama, khususnya dalam hal efisiensi operasional dan kecepatan pelayanan. Kondisi ini sesuai dengan konsep Kaplan & Norton (1996), bahwa kelemahan pada perspektif non-keuangan khususnya internal dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan hasil keuangan di masa depan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memprioritaskan perbaikan pada proses internal dan peningkatan pelayanan purna jual agar keseimbangan kinerja dapat tercapai secara berkelanjutan.

E Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

1. PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk dalam Perspektif Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif pelanggan secara umum memiliki penilaian positif terhadap kinerja PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD). Dari karakteristik responden, mayoritas pelanggan adalah pria usia produktif dengan latar belakang pekerjaan non-formal yang menunjukkan potensi pasar properti yang kuat pada segmen masyarakat kelas menengah. Jenis produk yang dominan dibeli adalah properti dan rumah

komersil, menandakan bahwa atribut produk PT. GMTD dinilai memiliki daya tarik investasi yang cukup tinggi.

Hasil uji Kruskal-Wallis memperlihatkan bahwa perspektif pelanggan masih berada di bawah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Walaupun kepuasan pelanggan tinggi, tetapi responden menilai bahwa faktor pengembangan internal perusahaan lebih dominan dalam menopang kinerja perusahaan jangka panjang. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang tidak hanya ditentukan oleh kepuasan pelanggan saat ini, melainkan juga oleh kesiapan internal perusahaan dalam beradaptasi dan meningkatkan daya saing.

Teori *Balanced Scorecard* menurut Kaplan dan Norton (1996), perspektif pelanggan menekankan pada kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, serta profitabilitas pelanggan. Hasil deskriptif memperlihatkan bahwa mayoritas pelanggan merasa cukup puas terhadap produk dan layanan GMTD, tercermin dari nilai mean yang mendekati skor maksimum. Hal ini menunjukkan bahwa citra perusahaan sebagai pengembang properti memiliki persepsi positif di mata konsumen. Namun, agar kepuasan ini benar-benar berdampak pada kinerja perusahaan, penting bagi perusahaan untuk mengkonversi persepsi positif tersebut menjadi loyalitas jangka panjang dan peningkatan profitabilitas pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya perspektif pelanggan dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Studi oleh Pasifico Shorea Rotaria (2021)

menemukan bahwa perspektif pelanggan PT XL Axiata memperoleh hasil yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan perusahaan. Selain itu, penelitian Nur Rachmah Devia E.R (2019) juga menegaskan bahwa perspektif pelanggan memberikan hasil yang positif dalam penilaian kinerja CV. Indah Cemerlang Malang yang berarti kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Dengan demikian, posisi penelitian ini menegaskan bahwa PT. GMTD sudah mampu menciptakan kepuasan melalui kualitas produk dan citra yang baik, tetapi masih memiliki tantangan di mana perusahaan harus menjaga konsistensi dalam jangka panjang agar kepuasan pelanggan juga berdampak positif terhadap kinerja perusahaan.

Secara kritis, dengan temuan hasil yang menunjukkan tingginya kepuasan pelanggan tidak secara otomatis berbanding lurus dengan pencapaian kinerja perusahaan. Artinya, meskipun pelanggan merasa puas terhadap atribut produk dan jasa serta citra perusahaan, hal ini perlu diimbangi dengan strategi yang lebih berorientasi pada profitabilitas. Dengan kata lain, keberhasilan PT. GMTD dalam perspektif pelanggan harus disinergikan dengan perspektif keuangan agar strategi perusahaan tidak hanya berfokus pada penciptaan nilai bagi pelanggan, tetapi juga menghasilkan keberlanjutan laba perusahaan.

2. PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk dalam Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan dan bisnis internal memiliki perbedaan pandangan antar responden. Dari sisi bisnis internal, hasil penelitian memperlihatkan bahwa karyawan memiliki penilaian yang cukup baik, terutama dalam hal efisiensi proses kerja dan pelayanan pasca-penjualan. Dominasi responden dengan masa kerja yang tergolong masih singkat memberi indikasi bahwa pengalaman organisasi dalam menjaga stabilitas proses bisnis masih perlu diperkuat agar lebih konsisten dalam jangka panjang.

Berdasarkan data sekunder Annual Report PT GMTD Tbk yang menunjukkan perspektif keuangan, rasio profitabilitas memiliki kondisi yang relatif sehat. *Return on Equity* (ROE) menandakan bahwa perusahaan cukup efisien dalam menghasilkan laba dari modal sendiri. *Return on Investment* (ROI) juga menunjukkan efektivitas perusahaan dalam memanfaatkan aset. Dari sisi likuiditas, rasio kas berada di bawah standar ideal, tetapi rasio lancer mencerminkan kondisi keuangan jangka pendek yang sangat baik. Sementara itu, *Collection Periods* menunjukkan masih adanya piutang yang cukup besar sehingga arus kas perlu ditingkatkan.

Kruskal-Wallis test juga memperlihatkan bahwa perspektif keuangan dan bisnis internal memperoleh Mean Rank terendah dibandingkan perspektif lainnya. Hal ini menegaskan bahwa responden menilai aspek keuangan dan internal sebagai yang paling lemah dalam mendukung kinerja perusahaan.

Teori *Balanced Scorecard* menurut Kaplan dan Norton (1996), perspektif keuangan bertujuan untuk mengetahui apakah strategi perusahaan memberikan perbaikan mendasar terhadap profitabilitas dan nilai pemegang saham. Sementara perspektif bisnis internal memperhatikan pada efektivitas inovasi, efisiensi operasional, dan kualitas layanan purna jual. Hasil penelitian PT. GMTD menunjukkan bahwa meskipun kondisi keuangan secara umum sehat, masih terdapat celah pada likuiditas jangka pendek dan efektivitas penagihan piutang. Selain itu, inovasi dan perbaikan bisnis internal masih perlu ditingkatkan untuk menunjang keunggulan kompetitif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pasifico Shorea Rotaria (2021) pada PT. XL Axiata yang menemukan fluktuasi pada aspek keuangan, sehingga kinerja keuangan perlu dijaga konsistensinya walaupun aspek pelanggan memperoleh hasil baik. Demikian pula, penelitian Pratiwi & Elok (2019) pada PT. Malindo Feedmill Tbk menunjukkan bahwa perspektif keuangan dan bisnis internal berkontribusi positif terhadap kinerja perusahaan, namun tetap memerlukan perbaikan berkelanjutan. Posisi penelitian ini menegaskan bahwa pada PT GMTD Tbk, kinerja keuangan dan bisnis internal berada pada kategori cukup tinggi, tetapi juga bukan satu-satunya faktor penentu kinerja perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun profitabilitas perusahaan cukup baik, efektivitas internal dan manajemen keuangan harus lebih ditingkatkan agar dapat menopang pertumbuhan berkelanjutan.

Secara kritis, kondisi PT. GMTD memperlihatkan bahwa tingginya kinerja pelanggan belum sepenuhnya diimbangi dengan performa keuangan dan internal yang stabil. Jika perusahaan terlalu fokus pada penciptaan nilai bagi pelanggan tanpa memperkuat efisiensi keuangan dan efektivitas proses internal, maka keberlanjutan laba perusahaan dapat terganggu. Oleh karena itu, strategi perusahaan perlu mengintegrasikan perbaikan arus kas, efektivitas piutang, serta penguatan proses bisnis internal dengan tetap menjaga kepuasan pelanggan, agar kinerja keuangan dan bisnis internal dapat menopang pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan.

3. PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa karyawan PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk (GMTD) memiliki persepsi yang positif dan relative seragam terkait aspek pembelajaran dan pertumbuhan. Kruskal-Wallis Test juga memperlihatkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki Mean Rank tertinggi dibandingkan perspektif pelanggan maupun keuangan dan bisnis internal. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menilai peningkatan kompetensi, motivasi, dan pertumbuhan jangka panjang lebih dominan dibanding pencapaian keuangan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia dipersepsikan sebagai faktor kunci keberlanjutan kinerja perusahaan.

Teori *Balanced Scorecard* Kaplan & Norton (1996), perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menekankan tiga aspek penting, yaitu kapabilitas karyawan, kapabilitas sistem informasi, serta motivasi dan keselarasan organisasi. Dalam konteks PT. GMTD, hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan merasa cukup puas terhadap peluang pengembangan diri, pengetahuan, dan motivasi yang diberikan perusahaan. Dengan dominasi tenaga kerja muda, perusahaan memiliki potensi besar untuk membangun pembelajaran dan pertumbuhan organisasi yang adaptif terhadap perubahan.

Konsisten dengan penelitian Funam Islamidina (2022) yang membuktikan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* berpengaruh positif dalam meningkatkan kinerja manajerial, khususnya melalui peran karyawan dan sistem pembelajaran organisasi. Sejalan pula dengan Ema Mustika Saputri (2021) yang menemukan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas posisi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebagai pilar strategis dalam pengukuran kinerja perusahaan.

Secara kritis, meskipun hasil menunjukkan tingkat pembelajaran dan pertumbuhan yang tinggi, masih terdapat tantangan yang harus diantisipasi PT. GMTD. Mayoritas karyawan adalah tenaga baru dengan masa kerja singkat sehingga diperlukan program retensi, pelatihan berkelanjutan, dan sistem penghargaan agar motivasi tetap terjaga. Selain itu, perusahaan perlu memastikan

bahwa kapabilitas sistem informasi mendukung kebutuhan manajerial dan operasional secara cepat dan akurat, sehingga pengembangan karyawan dapat diimbangi dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perspektif Pelanggan: Kinerja perusahaan pada perspektif pelanggan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai produk dan layanan PT. GMTD positif, khususnya pada kualitas properti, daya tarik investasi, serta citra perusahaan. Mayoritas pelanggan adalah pria usia produktif dengan pekerjaan non-formal, hal ini menandakan potensi pasar kelas menengah yang kuat. Meskipun tingkat kepuasan tinggi, hal ini belum otomatis berbanding lurus dengan peningkatan profitabilitas. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengonversi kepuasan menjadi loyalitas jangka panjang serta mendorong kontribusi nyata terhadap pendapatan dan laba perusahaan.
2. Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal: Kinerja perusahaan pada perspektif keuangan dan bisnis internal berada pada kategori cukup tinggi. Data sekunder menunjukkan kondisi keuangan yang relatif sehat, namun terdapat kelemahan pada likuiditas jangka pendek serta efektivitas pengelolaan piutang. Dari sisi internal, karyawan menilai proses bisnis cukup baik, terutama layanan pasca-penjualan. Meski konsistensi masih

perlu ditingkatkan, karena dominasi tenaga kerja dengan masa kerja singkat. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan harus memperkuat efisiensi operasional, inovasi internal, dan manajemen arus kas agar dapat menopang keberlanjutan kinerja perusahaan.

3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan: Perspektif ini memperoleh skor rata-rata tertinggi di antara perspektif lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki persepsi positif terhadap peluang pengembangan kompetensi, sistem pembelajaran, dan motivasi kerja. Variasi data yang rendah menandakan keseragaman persepsi dan dominasi tenaga kerja muda memberikan potensi adaptasi tinggi terhadap perubahan. Meski demikian, perusahaan tetap perlu meningkatkan program pelatihan berkelanjutan, retensi SDM, sistem penghargaan, serta penguatan kapabilitas sistem informasi agar kinerja pembelajaran dan pertumbuhan dapat terus menopang daya saing jangka panjang.

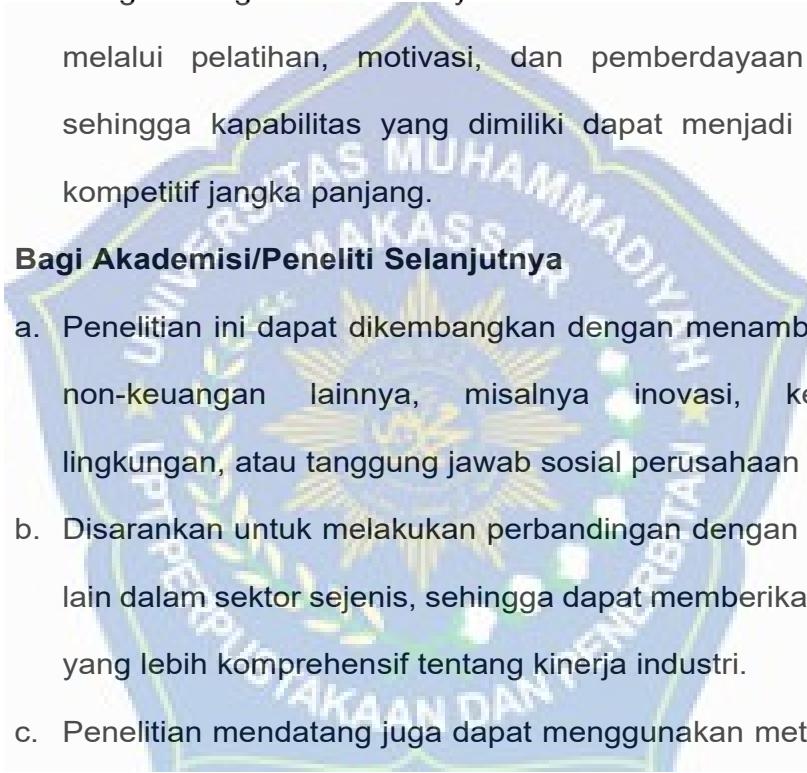
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

a. Perusahaan perlu menjaga stabilitas keuangan dengan tetap mengoptimalkan aset agar menghasilkan laba yang maksimal.

Nilai *Current Ratio* yang terlalu tinggi perlu dikendalikan dengan cara meningkatkan produktivitas aset lancar.

- 
- b. Upaya peningkatan kepuasan pelanggan perlu terus dilakukan, misalnya dengan inovasi layanan dan pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar.
 - c. Perusahaan disarankan memperkuat sistem proses bisnis internal, termasuk efisiensi biaya dan kecepatan layanan, agar tetap kompetitif.
 - d. Pengembangan sumber daya manusia harus terus ditingkatkan melalui pelatihan, motivasi, dan pemberdayaan karyawan, sehingga kapabilitas yang dimiliki dapat menjadi keunggulan kompetitif jangka panjang.

2. **Bagi Akademisi/Peneliti Selanjutnya**

- a. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambah indikator non-keuangan lainnya, misalnya inovasi, keberlanjutan lingkungan, atau tanggung jawab sosial perusahaan (CSR).
- b. Disarankan untuk melakukan perbandingan dengan perusahaan lain dalam sektor sejenis, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja industri.
- c. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan metode analisis kuantitatif lanjutan, seperti SEM atau regresi, untuk menguji hubungan antar-perspektif *Balanced Scorecard*.

3. **Bagi Investor dan Pemangku Kepentingan**

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan investasi, karena PT. Gowa Makassar Tourism Development menunjukkan kinerja yang relatif sehat dari berbagai perspektif *Balanced Scorecard*.

- b. Investor perlu tetap memperhatikan dinamika pasar properti dan pariwisata yang fluktuatif, sehingga keputusan investasi dapat dilakukan secara lebih hati-hati dan strategis.



DAFTAR PUSTAKA

- Abu, B. A. (2020). Company Performance Analysis by Measurement Concepts Using a Balanced Scorecard. International Journal of Islamic Economics & Business Management in Emerging Market (IJIEBMEM), Vol 1(No. 1), Hlm.3646.
- Adil, Z., & Musadiq, A. S. (2019). Investigating causal linkages in the balanced scorecard: an Indian perspective. International Journal of Bank Marketing, 36 (1), 184–207. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2016-0128>
- Akhyar, Z., Octoberry, J., Bangun Suryono, Y., & Fitri Ikatrinasari, Z. (2020). Implementasi Metode Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja di Perusahaan Eingeering (Studi Kasus PT MSE). Journal Industrial Services, Vol. 5(No. 2), Hlm. 251-256.
- Amin Widjaja, T. (2019). Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard. Harvarindo.
- Hadari, N. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Ghalla Indonesia.
- Hanafi, M. M., & Halim, A. (2019). Analisis Laporan Keuangan (Edisi 3). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Handayani, Bestari Dewi, 2019, Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Pendekatan Balance Scorecard, RSUD Kab.Kebumen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, jurnal Vol.2, No.1, 2017, Hal 78-91.
- Jariah, Ainun. 2022. Analisis Balance Scorecard sebagai alat pengukur Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar, Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Juli Murwani dan Yuniawati, ika. 2024. Analisis Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Perkebunan Nusantara X Unit Pabrik Gula Lestari Kertosono), Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol.3, No.1, April 2014, (online). (<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>). Diakses tanggal 06 Januari 2023).
- Kasmir. (2020). Analisis Laporan Keuangan (Edisi 8). PT Raja Grafindo Persada. Mardiasmo. (2019). Akuntansi Sektor Publik.
- Mayla, S., & Ady, A. (2020). Penilaian Kinerja Perusahaan Melalui Penerapan Konsep Balanced Scorecard. Jurnal Majalah Ilmiah Manajemen Dan Bisnis,
- Mardiasmo. 2024. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi.

- Mohamad Rizal, N. I. (2019). Penerapan Balance Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja pada Hotel Elresas Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*, Vol. 4(No. 3), Hlm. 1069-1084.
- Mohammad, N. T., & Naser, A. K. (2020). The Effect of Adopting Balanced Scorecard (BSC) as Strategic Planning Tool on Financial Performance of Banks Operating in Palestine. *Asian Social Science*, 16(1), 95–108. <https://doi.org/DOI: 10.5539/ass.v16n1p95>
- Muhammad, H. Y., & Zainal, A. M. (2020). Measuring the performance of private higher education institutions in Malaysia. *Journal of Applied Research in Higher Education*, Vol. 12(No. 3), Hlm. 425-443. <https://doi.org/DOI 10.1108/JARHE-10-2018-0208>
- Mulyadi. 2019. Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard. Yogyakarta: UPP-STIM YKPN
- Nikmah, Yolanda, Murti, W., & Ratnasih, C. (2019). Balanced Scorecard Perspective As A Performance Measurement Tool Of PT Indofood Sukses Makmur Tbk. *Journal Eurasia: Economics & Business*, Vol. 8(No. 26), Hlm.34-43.
- Prawinegoro, D., & Purwanti, A. (2019). *Akuntansi Manajemen*. Mitra Wacana Media.
- Romintjab, Marisa Lidya, 2019, Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja. RSUD Noonban, Jurnal Fakultas Ekonomi Akuuntansi Universitas Samratologi Manado, Vol.1, No.3, 2019.
- Radithya, Edwi, 2017, Evaluasi Penerapan Balance Scorecard Terhadap Evaluasi Kinerja Karyawan PT. Auto 2000, Fakultas Akuntansi Universitas Kristen Maranatha. Jurnal Vol.2, No.6, 2017.
- Rangkuti, F. 2021. SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Saryanti, E., & Tiningrum, E. (2020). Analisis Pengaruh Perspektif Perspektif Balanced Scorecard terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Karanganyar. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, Vol. 7(No. 1), Hlm. 25-36.
- Saaty, T. Lorie. 2023. Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin, Proses Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan dalam Situasi yang Kompleks. Pustaka Binama Pressindo.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif)* Sunarto. 2019. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Amus

Subekti, Akhmad Dan Jawar, Mohamad, 2019, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Prestasi Pustakaria.

Widi Lestari, Kristin, 2019, Konsep Balance Scorecard Dan Kendala Penerapannya, Jurnal Stie Semarang, Vol.3, No.2, 2017.

Zainal, veithazal rivai, dkk, 2021, Manajemen Kinerja, Yogyakarta: BPFE.



LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER KARYAWAN

a. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk memberikan tanggapan atas alternatif jawaban (tanggapan) yang telah disediakan.
2. Berilah tanda (✓) pada kolom alternatif jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i.
3. Ada 5 alternatif jawaban yaitu:

STP = Sangat Tidak Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

b. Data Karyawan

1. Jenis Kelamin:

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Anda Sekarang:

- a. 20 tahun ke bawah
- b. 21 – 30 tahun
- c. 31 – 40 tahun
- d. 40 tahun ke atas

3. Pendidikan Terakhir:

- a. SMA/Sederajat
- b. Akademik/Sederajat

c. Strata Satu (S1)

d. Lebih dari Strata Satu (S1)

4. Lama Anda Bekerja di Perusahaan

a. 1 – 5 tahun

b. 6 – 10 tahun

c. 11 – 15 tahun

d. 15 tahun ke atas

	Keterangan					
		STP	KP	CP	P	SP
I	Kapabilitas Karyawan Bagaimana menurut Anda dengan perusahaan yang memberikan keselamatan bagi Anda untuk berkreatifitas?					
	Bagaimana menurut Anda dengan perusahaan yang menghargai karyawan yang meningkatkan kemampuan dan pengetahuan atas inisiatif sendiri?					
II	Kapabilitas Informasi Bagaimana menurut Anda dengan informasi yang diperoleh setiap waktu sesuai dengan kebutuhan karyawan?					
	Bagaimana menurut Anda informasi mengenai perusahaan, baik mengenai kebijakan, prosedur maupun hal-hal lain yang berhubungan dengan pekerjaan,					

	diberikan secara jelas dan akurat oleh perusahaan?				
	Bagaimana menurut anda dengan sikap anda yang tidak pernah ketinggalan informasi apapun mengenai Perusahaan?				
	Bagaimana menurut Anda terhadap performa yang diberikan kepada karyawan setelah dukungan teknologi informasi?				
	Bagaimana menurut anda terhadap kemampuan karyawan dalam memaksimalkan fungsi teknologi informasi?				
III	Motivasi Bagaimana menurut anda dengan gaji, apakah sesuai dengan pekerjaan anda?				
	Bagaimana menurut anda dengan kesempatan anda untuk memperoleh pelatihan dan promosi dari Perusahaan?				
	Bagaimana menurut anda dengan sarana dan prasarana yang disediakan Perusahaan?				
	Bagaimana menurut anda suasana atau keharmonisan hubungan antar rekan kerja?				
	Bagaimana menurut anda dengan perhatian Perusahaan dalam menanggapi saran/usul para karyawan?				

KUISIONER PELANGGAN

a. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk memberikan tanggapan atas alternatif jawaban (tanggapan) yang telah disediakan.
2. Berilah tanda (✓) pada kolom alternatif jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i.
3. Ada 5 alternatif jawaban yaitu:

STP = Sangat Tidak Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

b. Karakteristik Pelanggan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
3. Usia
4. Pekerjaan
5. Jenis Produk yang dibeli

	Keterangan					
		STP	KP	CP	P	SP
I	Atribut Produk dan Jasa Bagaimana menurut Anda dengan harga-harga produk yang dijual PT Gowa Makassar Tourism Development (GMTD), terjangkau oleh pembeli?					
	Bagaimana menurut anda dengan kualitas produk yang dijual PT Gowa Makassar Tourism Development?					
	Bagaimana menurut anda jasa yang diberikan PT Gowa Makassar Tourism Development dalam hal pendistribusian barang dan layanan konsultasi masyarakat/pembeli?					
	Bagaimana menurut Anda terhadap banyaknya produk yang dijual PT Gowa Makassar Tourism?					
	Bagaimana menurut anda tentang keamanan dan kepercayaan terhadap proses transaksi yang dilakukan?					
	Citra (image) Perusahaan Bagaimana menurut anda PT Gowa Makassar Tourism Development engan kemampuan Perusahaan tersebut dalam menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan?					

	Bagaimana menurut anda dengan kinerja karyawan PT Gowa Makassar Tourism Development dalam melayani pelanggan?				
	Bagaimana menurut anda terhadap citra Perusahaan PT Gowa Makassar Tourism Development sebagai Perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi?				
III	Hubungan dengan Pelanggan Bagaimana menurut anda dengan pelayanan karyawan PT Gowa Makassar Tourism Development yang diberikan kepada pelanggan?				
	Bagaimana menurut anda dengan ketepatan waktu pengerjaan proyek PT Gowa Makassar Tourism Development?				
	Bagaimana menurut anda dengan kecepatan tanggapan dari karyawan PT Gowa Makassar Tourism Development dalam menyelesaikan masalah pelanggan?				
	Bagaimana menurut anda terhadap informasi yang diberikan karyawan PT Gowa Makassar Tourism Development?				

KUISIONER PERSPEKTIF KEUANGAN DAN BISNIS INTERNAL

a. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk memberikan tanggapan atas alternatif jawaban (tanggapan) yang telah disediakan.
2. Berilah tanda (✓) pada kolom alternatif jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i.
3. Ada 5 alternatif jawaban yaitu:

STP = Sangat Tidak Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

b. Data Karyawan

4. Nama
5. Usia
6. Lama Bekerja

	Keterangan					
		STP	KP	CP	P	SP
I	Indikator Keuangan Internal Bagaimana menurut anda tentang pertumbuhan pendapatan perusahaan telah sesuai dengan target?					
	Bagaimana menurut anda dengan margin keuntungan Perusahaan meningkat dari periode sebelumnya?					
II	Indikator Efisiensi & Stabilitas Keuangan Bagaimana menurut anda dengan dengan biaya operasional Perusahaan yang berhasil ditekan?					
	Bagaimana menurut anda perusahaan memiliki pelaporan keuangan yang terstruktur?					
	Bagaimana menurut anda dengan arus kas perusahaan yang sehat dan stabil?					
	Bagaimana menurut anda dengan harga saham perusahaan yang mengalami peningkatan?					
	Bagaimana menurut anda dengan produk yang diluncurkan dan berhasil diterima oleh pasar?					
	Indikator Proses Internal & Pelanggan Bagaimana menurut anda dengan waktu siklus penjualan, apakah berhasil ditingkatkan?					

	Bagaimana menurut anda dengan waktu penyelesaian keluhan pelanggan berhasil apakah dipersingkat?					
	Bagaimana dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan perusahaan meningkat?					
	Bagaimana menurut anda dengan perusahaan yang memiliki struktur organisasi yang jelas?					
	Bagaimana pendapat anda tentang perusahaan yang memiliki proses administratif yang efisien?					



Lampiran 2. Output SPSS

1. Perspektif Pelanggan

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	24	80.0	80.0	80.0
	Wanita	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	6	20.0	20.0	20.0
	26-30 Tahun	3	10.0	10.0	30.0
	31-35 Tahun	10	33.3	33.3	63.3
	36-40 Tahun	10	33.3	33.3	96.7
	>40 Tahun	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaut	5	16.7	16.7	16.7
	Wiraswasta	7	23.3	23.3	40.0
	Mekanik	1	3.3	3.3	43.3
	ASN	4	13.3	13.3	56.7
	Lainnya	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Produk Yang di Beli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bangunan	4	13.3	13.3	13.3
	Properti	14	46.7	46.7	60.0
	Rumah Komersil	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Correlations													
	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	Perspektif Pelanggan
PP1	Pearson Correlation	1	.703**	.845**	.593**	.720**	.665**	.708**	.611**	.618**	.674**	.681**	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP2	Pearson Correlation	.703**	1	.889**	.676**	.802**	.841**	.801**	.674**	.703**	.766**	.802**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP3	Pearson Correlation	.845**	.889**	1	.708**	.842**	.803**	.847**	.765**	.643**	.755**	.804**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP4	Pearson Correlation	.593**	.676**	.708**	1	.767**	.733**	.782**	.700**	.586**	.683**	.643**	.687**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP5	Pearson Correlation	.720**	.802**	.842**	.767**	1	.870**	.918**	.829**	.697**	.818**	.784**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP6	Pearson Correlation	.665**	.841**	.803**	.733**	.870**	1	.869**	.869**	.731**	.763**	.743**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP7	Pearson Correlation	.709**	.801**	.847**	.782**	.918**	.869**	1	.911**	.768**	.906**	.881**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP8	Pearson Correlation	.611**	.801**	.765**	.700**	.829**	.869**	.911**	1	.768**	.808**	.793**	.829**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP9	Pearson Correlation	.610**	.674**	.643**	.586**	.697**	.731**	.768**	.768**	1	.847**	.665**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP10	Pearson Correlation	.674**	.703**	.755**	.683**	.818**	.763**	.906**	.808**	.847**	1	.875**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP11	Pearson Correlation	.681**	.766**	.804**	.643**	.784**	.743**	.881**	.783**	.665**	.875**	1	.958**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP12	Pearson Correlation	.720**	.802**	.842**	.687**	.826**	.782**	.918**	.829**	.697**	.816**	.958**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Perspektif Pelanggan	Pearson Correlation	.799**	.891**	.917**	.807**	.927**	.908**	.967**	.908**	.808**	.901**	.900**	.927**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.975	12

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perspektif Pelanggan	30	36.00	60.00	54.8000	6.63533
Valid N (listwise)	30				

2. Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	15	75.0	93.8	93.8
	Wanita	1	5.0	6.3	100.0
	Total	16	80.0	100.0	
Total		20	100.0		

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-30	6	30.0	37.5	37.5
	31-40	10	50.0	62.5	100.0
	Total	16	80.0	100.0	
Total		20	100.0		

Lama bekerja di PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	8	40.0	50.0	50.0
	6-10 Tahun	4	20.0	25.0	75.0
	>10 Tahun	4	20.0	25.0	100.0
Total		16	80.0	100.0	
Total		20	100.0		

Correlations													Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal
PKBI1	Pearson Correlation	1	.831**	.745**	.485	.455	.803**	.400	.492	.363	.874**	.702**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.057	.076	.000	.124	.053	.167	.000	.002	.210
PKBI2	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Pearson Correlation	.831**	1	.850**	.796**	.619*	.849**	.605*	.524*	.646**	.798**	.926**	.421
PKBI3	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.011	.000	.013	.037	.007	.000	.000	.000
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
PKBI4	Pearson Correlation	.745**	.850**	1	.713**	.620*	.815**	.705**	.522*	.641**	.628**	.830**	.528*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.002	.010	.000	.002	.038	.007	.009	.000	.036
PKBI5	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Pearson Correlation	.485	.796**	.713**	1	.809**	.809**	.866**	.767**	.897**	.505*	.910**	.663**
PKBI6	Sig. (2-tailed)	.057	.000	.002		.000	.000	.000	.001	.000	.046	.000	.005
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
PKBI7	Pearson Correlation	.455	.619*	.620*	.809**	1	.762**	.712**	.839**	.795**	.504*	.758**	.436
	Sig. (2-tailed)	.076	.011	.010	.000		.001	.002	.000	.000	.047	.001	.091
PKBI8	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Pearson Correlation	.803**	.849**	.815**	.809**	.762**	1	.680**	.790**	.692**	.765**	.874**	.477
PKBI9	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.004	.000	.000	.003	.001	.000
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
PKBI10	Pearson Correlation	.400	.605*	.705**	.866**	.712**	.680**	1	.657**	.934**	.304	.771**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.124	.013	.002	.000	.002	.004		.006	.000	.253	.000	.000
PKBI11	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Pearson Correlation	.492	.524	.522*	.767**	.839**	.790**	.657**	1	.669**	.462	.623**	.455
PKBI12	Sig. (2-tailed)	.053	.037	.038	.001	.000	.000	.006		.005	.071	.010	.077
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	Pearson Correlation	.363	.646**	.641**	.897**	.793**	.692**	.934**	.669**	1	.402	.824**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.167	.007	.007	.000	.000	.003	.000	.005		.123	.000	.007
Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Pearson Correlation	.739**	.887**	.863**	.929**	.821**	.926**	.857**	.772**	.856**	.707**	.956**	.676**
Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.004
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

.958

12

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perspektif Keuangan dan Bisnis Internal	16	31.00	60.00	49.3125	9.71404
Valid N (listwise)	16				

3. Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	25	83.3	83.3	83.3
	Wanita	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	2	6.7	6.7
	21-30	24	80.0	80.0
	31-40	4	13.3	13.3
	Total	30	100.0	100.0

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/Sederajat	2	6.7	6.7
	Strata 1 (S1)	24	80.0	80.0
	Akademi/Sederajat	2	6.7	6.7
	> S1	2	6.7	6.7
	Total	30	100.0	100.0

Lama bekerja di PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	23	76.7	76.7
	6-10 Tahun	6	20.0	20.0
	>10 Tahun	1	3.3	3.3
	Total	30	100.0	100.0

Correlations														Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	
PPP1	PPP2	PPP3	PPP4	PPP5	PPP6	PPP7	PPP8	PPP9	PPP10	PPP11	PPP12				
Pearson Correlation	1	.100**	.630**	.630**	.523**	.523**	.093	.196	.196	.447*	.302	.447*	.634**		
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.003	.624	.299	.299	.013	.105	.013	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP2	PPP1	1	.630**	.630**	.523**	.523**	.093	.196	.196	.447*	.302	.447*	.634**		
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.003	.624	.299	.299	.013	.105	.013	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP3	PPP2	PPP1	1	.630**	.523**	.523**	.093	.196	.196	.149	.302	.149	.527**		
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.003	.624	.299	.299	.432	.105	.432	.003		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	1	.523**	.523**	.327	.523**	.523**	.447*	.302	.447*	.705**		
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.003	.078	.003	.003	.013	.105	.013	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	1	.100**	.453*	.712**	.712**	.614**	.429*	.614**	.857**		
Sig. (2-tailed)		.003	.003	.003	.003	.000	.012	.000	.000	.000	.018	.000	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	1	.453*	.712**	.712**	.614**	.429*	.614**	.851**		
Sig. (2-tailed)		.003	.003	.003	.000	.000	.012	.000	.000	.000	.018	.000	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP7	PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	1	.659**	.659**	.564**	.380*	.376*	.620**		
Sig. (2-tailed)		.624	.624	.624	.078	.012	.012	.000	.000	.000	.001	.038	.041	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP8	PPP7	PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	1	1.000**	.877**	.650**	.614**	.857**		
Sig. (2-tailed)		.299	.299	.299	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP9	PPP8	PPP7	PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	1	.877**	.650**	.614**	.851**		
Sig. (2-tailed)		.299	.299	.299	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP10	PPP9	PPP8	PPP7	PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	1	.742**	.760**	.870**		
Sig. (2-tailed)		.013	.013	.432	.013	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP11	PPP10	PPP9	PPP8	PPP7	PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	PPP1	.742**	1	.539**	.704**	
Sig. (2-tailed)		.105	.105	.105	.105	.018	.018	.038	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PPP12	PPP11	PPP10	PPP9	PPP8	PPP7	PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	PPP2	1	.539**	.755**	.704**	
Sig. (2-tailed)		.013	.013	.432	.013	.000	.000	.041	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	PPP12	PPP11	PPP10	PPP9	PPP8	PPP7	PPP6	PPP5	PPP4	PPP3	1	.755**	.704**	.755**	
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	12

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	30	49.00	60.00	58.2667	3.17244
Valid N (listwise)	30				

4. Uji Perbedaan Rata-Rata Perspektif:

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Perspektif	N	Mean Rank
Skor	Perspektif Pelanggan	30	35.10
	Perspektif Keuangan dan Bisnis	16	25.53
	Internal		
	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	30	48.82
	Total	76	

Test Statistics^{a,b}

	Skor
Kruskal-Wallis H	14.077
df	2
Asymp. Sig.	.001

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Perspektif



Lampiran 3. Tabulasi data

1. Tabulasi data Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

PPP 1	PPP 2	PPP 3	PPP 4	PPP 5	PPP 6	PPP 7	PPP 8	PPP 9	PPP1 0	PPP1 1	PPP1 2	TOTAL.P PP
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	55
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	53
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

2. Tabulasi Perspektif Pelanggan

PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	TOTAL.PP
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	58
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	54
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59

3. Tabulasi Perspektif Bisnis Internal dan Keuangan

PKB I1	PKB I2	PKB I3	PKB I4	PKB I5	PKB I6	PKB I7	PKB I8	PKB I9	PKB I10	PKB I11	PKB I12	TOTAL.P KBI
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	44
3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	31
3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	4	2	4	4	2	4	3	5	3	1	41
3	2	2	3	4	3	4	5	4	3	2	4	39
3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	37



1. Pelanggan



2. Karyawan



Lampiran 4. Pengambilan data Annual Report

Hasil Pencarian "Gmtd"

Menampilkan 725 hasil pencarian

Pilih rentang tanggal

Paling Relev...

Laporan Keuangan - GMTD - 2022
27 Apr 2022 ... FS GMTD Q1 2022.pdf

Penyampaian Laporan Tahunan - GMTD
08 Apr 2022 ... AnnualReport2021-GMTD-att1.pdf

Universitas Muhammadiyah Makassar
UPM PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 5. Surat Pengantar Izin Meneliti



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax. (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 5/LP3M/05/C.4-VIII/VI/1446/2025
Lampiran : 1 (satu) rangkap proposal
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth:

Bapak Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di-

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Berdasarkan surat:Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, nomor: 609 tanggal: 23 Juni 2025, menerangkan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut.

Nama : Rizky Wahyu Septanti
Nim : 105731116321
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Prodi : Akuntansi

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan laporan tugas akhir Skripsi dengan judul:

"Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk (Lippo Grup))"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 Juni 2025 s/d 27 Agustus 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullah khaeran katziraa.
Billahi Fii Sabiliq Haq, Fastabiqul Khaerat.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

26 Zulhijjah 1446

23 Juni 2025

Ketua LP3M Unismuh Makassar,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM. 112 7761



Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. (0411) 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221
E-mail: lp3m@unismuh.ac.id Official Web: <https://lp3m.unismuh.ac.id>

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 14860/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Pimpinan PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk (Lippo Grup)
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5/LP3M/05/C.4-VIII/VI/1446/2025
tanggal 23 Juni 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: RIZKY WAHYU SEPTANTI
Nomor Pokok	: 105731116321
Program Studi	: Akuntansi
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI,
dengan judul :

**" Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus PT Gowa
Makassar Tourism Development Tbk (Lippo Grup) "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 04 Juli s/d 27 Agustus 2025

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud
dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 04 Juli 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Pertinggal.

Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian

PT. Gowa Makassar Tourism Development, Tbk



Makassar, 1 Agustus 2025

Mall GTC Makasar, Ruko GA - 9 No. 1 B, Jl. Metro Tj. Bunga

Telp. (0411) 8113456

Hal: Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Rizky Wahyu Septanti

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar

Di Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat permohonan izin penelitian yang Saudara ajukan, kami sampaikan bahwa PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk memberikan izin kepada Saudara untuk melakukan kegiatan penelitian di lingkungan perusahaan kami, dengan rincian sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Rizky Wahyu Septanti

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Gowa Makassar Tourism Development Tbk)

Waktu Pelaksanaan : 1 Juli 2025 – 30 Agustus 2025

Kami harap Saudara dapat menjaga etika dan tata tertib selama berada di lingkungan perusahaan serta menggunakan data yang diperoleh hanya untuk keperluan akademik.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.



Mall GTC GA-9 No. 1B | Jl. Metro Tanjung Bunga, Tanjung Bunga - Makassar 90134, Sulawesi Selatan, Indonesia

+62 411 8113456 tanjungbunga.com



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Rizky Wahyu Septanti

Nim : 105731116321

Program Studi : Akuntansi

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9%	10 %
2	Bab 2	24%	25 %
3	Bab 3	9%	10 %
4	Bab 4	2%	10 %
5	Bab 5	5%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 27 Agustus 2025
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Bab I Rizky Wahyu Septanti
105731116321

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2025 06:06PM (UTC+0700)

Submission ID: 2735536219

File name: BAB_I_SKRIPSI_RIZKY_WAHYU_SEPTANTI.docx (18.45K)

Word count: 1007

Character count: 7143

Bab I Rizky Wahyu Septanti 105731116321

ORIGINALITY REPORT



Bab II Rizky Wahyu Septanti
105731116321

by Tahap Tutup



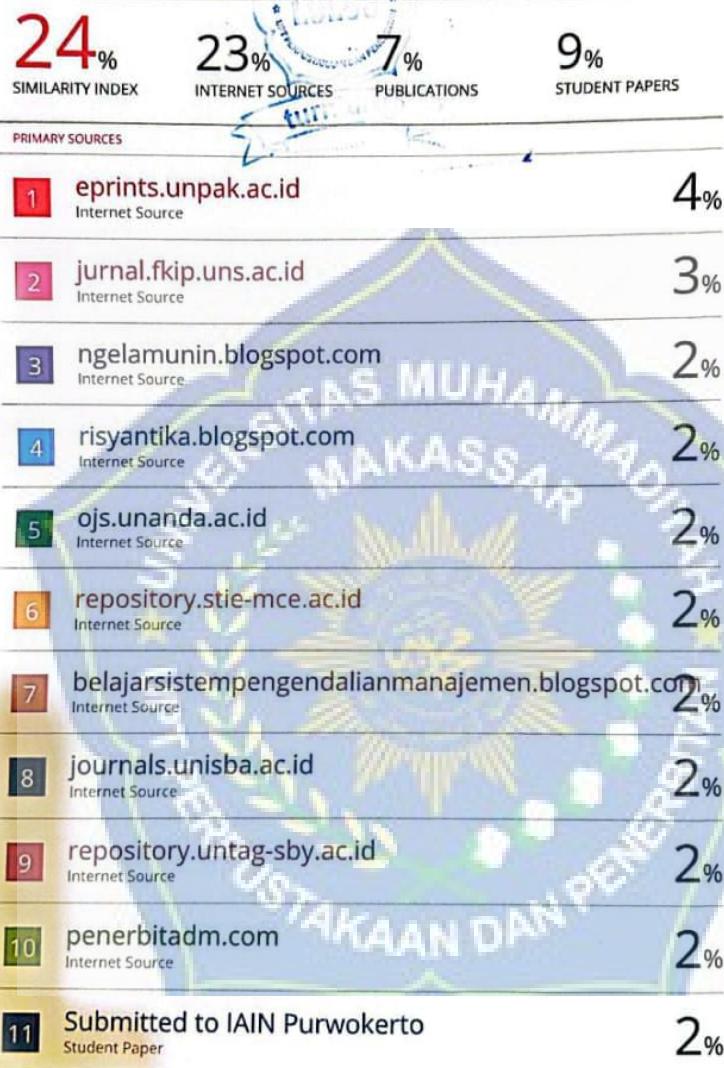
Submission date: 26-Aug-2025 06:07PM (UTC+0700)

Submission ID: 2735536392

File name: BAB_II_SKRIPSI_RZKY_WAHYU_SEPTANTI.docx (37.73K)

Word count: 2673

Character count: 18998



Bab III Rizky Wahyu Septanti

105731116321

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2025 06:08PM (UTC+0700)

Submission ID: 2735536608

File name: BAB_III_SKRIPSI_RIZKY_WAHYU_SEPTANTI.docx (22.51K)

Word count: 1579

Character count: 10692

Bab III Rizky Wahyu Septanti 105731116321

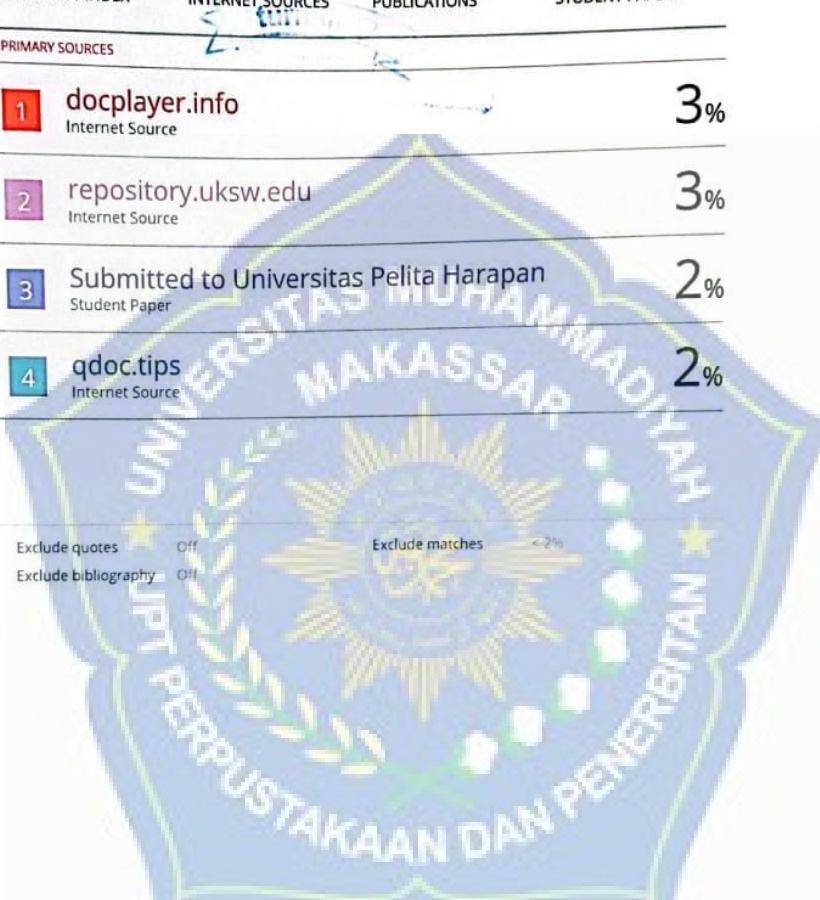
ORIGINALITY REPORT

9% SIMILARITY INDEX 9% INTERNET SOURCES 9% PUBLICATIONS 9% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	3%
2	repository.uksw.edu Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	2%
4	qdoc.tips Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off



Bab IV Rizky Wahyu Septanti

105731116321

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2025 06:09PM (UTC+0700)

Submission ID: 273553627

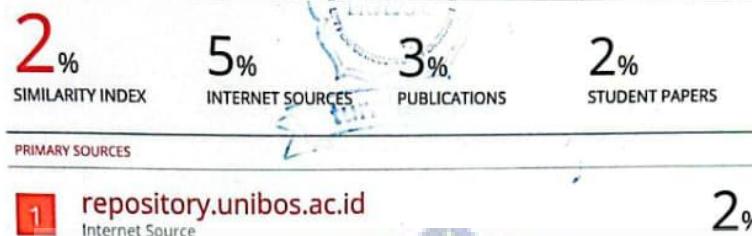
File name: BAB_IV_SKRIPSI_RIZKY_WAHYU_SEPTANTI.docx (1.56M)

Word count: 4785

Character count: 31440

Bab IV Rizky Wahyu Septanti 105731116321

ORIGINALITY REPORT



Bab V Rizky Wahyu Septanti
105731116321

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2025 06:10PM (UTC+0700)

Submission ID: 2735536990

File name: BAB_V_SKRIPSI_RIZKY_WAHYU_SEPTANTI.docx (17.09K)

Word count: 511

Character count: 3601

ORIGINALITY REPORT

5%
SIMILARITY INDEX

5%
INTERNET SOURCES

2%
PUBLICATIONS

3%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | digilib.unimed.ac.id
Internet Source | 3% |
| 2 | repository.radenfatah.ac.id
Internet Source | 2% |

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%

BIOGRAFI PENULIS



Rizky Wahyu Septanti lahir di Watampone 10 September 2002 dari pasangan suami istri Bapak Wahyuddin Since,SE dan Ibu Suciati Purwati Nining. Peneliti ini merupakan anak ke 5 dari 5 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Antang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD NEGERI 19 Sewo Lulus pada tahun 2014, SMP Laniang Makassar lulus pada tahun 2017, SMA Kesetaraan Marioriwato lulus pada tahun 2021, dan mulai tahun 2021 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Selama menempuh pendidikan penulis banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat, baik pengalaman akademik maupun non akademik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman yang telah membantu penulis baik dari segi materi/material.